£

治

域

会

治

3个数字,藏着湘潭医保服务 迭代升级的密码

截至11月底,湘潭今年线上线下已经办 理医保业务超26万件。在海量经办事项中, 服务水平和效率却不断上升,平均办理时效 较去年同期提升10%,医保窗口获评市政务服

务大厅二、三季度红旗窗口。一年来,受益的 群众送来10多面锦旗、20多封表扬信。

这是怎么办到的?湘潭市医保局医疗保 障事务中心负责人提到3个数字:15分钟、1 次办、36.7℃。通过这组数字,我们或可探一 探湘潭医保服务迭代的密码。

15分钟,

打造"老百姓身边的医保"

雨湖区楠竹山镇永丰村68岁的村 民邬丽,这几天终于解决了一件大事 一在镇上的便民服务中心,10分钟 就办好了大病报销手续。"不用跑医保 局,也不用麻烦孩子,家门口就办好 了,真是太方便了。"这种全新的体验, 让邬丽直夸"家门口"的医保服务圈便

今年,湘潭市医保局制定《医疗保 障经办服务一体化建设实施方案》,明 确下沉事项,统一医保经办服务标准, 县(市)区依托乡镇卫生院、街道社区 卫生服务中心、高校医院、行政村卫生 室,建立一批医保帮办代办便民服务 中心(点),打造了市、县(市)区、乡镇 (街道)、村(社区)4级经办体系。按照 "应下尽下、能下均下"原则,目前全市 所有乡镇(街道)能提供医保电子凭证 激活、城乡居民参保登记、参保信息查 询等7项及以上医保服务,所有村(社 区)能开展医保帮办代办等服务。

同时,建立医药机构协同办事机 制,将异地就医转诊手续延伸至具有转 诊资格的医疗机构,生育保险备案手续 下沉到生育保险定点医疗机构,患者在 医院医保结算点、护士站,即可完成相 关业务,不需再到医保窗口排队办理。

从"大厅办"到"社区办"、从"窗口 办"到"医院办",体现的不仅是服务方 式的转变,更是服务效能的提升。经办 机构纵向下沉,医药机构横向延伸,一 个"15分钟医保服务圈"越来越完善。

1次办,

打造"老百姓省事的医保"

近日,一位行色匆匆的市民来到

桑植县刘家坪白族乡:

红二、六军团司令部旧址、红军寨基

础设施及风貌升级改造,红色旅游公路通

道两侧绿化……初冬时节,漫山红遍,步

入红色元素浓郁的桑植县刘家坪白族乡

新阳村,一幅幅如火如荼的乡村建设画面

中央专项彩票公益金的支撑与杠杆作

用,推动具有革命老区特质的红色旅游

发地,是全国30条红色旅游精品线路之

一,是全国100个红色旅游经典景点之

今年以来,刘家坪白族乡充分发挥

刘家坪白族乡是红二方面军长征出

扑入眼帘。

产业稳步发展。



湘潭市医保局负责人体验医保办事服务流程。

娄煌 摄

湘潭市民之家医保服务大厅,送来一 面写有"专注办实事 为民解忧难"的

这位市民说,他是受张碧梧老人 所托。张碧梧是湘潭市一名医保参保 者,年逾八旬,长期居住在广东省惠州 市。前段时间老人生病住院,因为对 医保政策不了解,导致医保费用无法 报销,于是通过电话将问题反馈给湘 潭市医保局。当时接待张老的正是市 医疗保障事务中心异地结算科科长戴 强,接到求助电话后,他深知老人急迫 的心情,充分运用医保政策,直接帮老 人代办了相关业务,协调广东的医院 一天之内就解决了老人的医药费报销

"医保政策咨询、慢病报销申请、 异地报销等,都是高频业务。"工作人 员告诉我们,湘潭市民之家医保服务 大厅目前每日接待量为500人次左 右。为提高办事效率、让群众一次办 好事,今年,该局着重打造7个"综合柜 员制"窗口,参保人"进一扇门、取一个 号、排一次队",即可实现医保业务通 收通办。针对老年人办理事项较多的 特殊病种、"双通道"、长护险业务,在 综合窗口基础上另设3个专窗。同时, 进一步深化网上办事,依托"湘医保" "国家医保服务平台""湖南省医保信 息化平台公共服务子系统"和"政务服 务平台"等"网办、掌办"途径,开展网 上经办、审核;各级医保经办机构建立 沟通协办机制,对于市域内咨询、查 询、参保证明打印等业务,开展协同办 理,切实提高经办效率,减少群众跑

异地就医直接结算工作也在今年 得到了深入推进。湘潭市先后启动职 工医保个人账户省内药店直接购药、 高血压等5种门诊慢特病治疗费用跨 省直接结算、湘赣边6市个人账户药店 直接购药、省内门诊统筹异地直接结

方阳 摄

化、红色记忆等红色元素为主题,以白族

仗鼓舞、九子鞭、白族民居风貌改造等民

俗元素为辅助,以茅草门、竹栏杆、毛石

挡墙及特色灯具等为点缀的农旅融合美

丽乡村,打造了多元素高度契合的"红军

寨红色旅游示范品牌",让远方游人在新 阳村既观美景、又赏民俗、更品佳肴,还

能感悟一堂"忆苦思甜"的红色革命史。

地围绕"产业兴旺、生态宜居、乡风文明、

治理有效、生活富裕"的发展思路,将红

色文化资源转化为刘家坪白族乡特色的

乡村旅游产业,蹚出一条乡村旅游产业

建设发展的新路径,预计将带动530多

户农户增收,增加本地务工就业岗位30

多个,人均可支配收入增幅将达到10%

(田育才)

刘家坪乡党委书记向恩远介绍,当

算试点工作。目前,湘潭市异地就医 住院直接结算医疗机构67家(二级及 以上医院全覆盖)、跨省普通门诊直接 结算医疗机构37家,3家医院开通5种 门诊慢特病治疗费用跨省直接结算, 老百姓、益丰、千金3家连锁药店旗下 共323家药店开通全省职工医保个人 账户异地购药直接结算,极大方便参 保人员。

36.7°C,

打造"老百姓叫好的医保"

"推己及人,是提升服务的最好方 式。"为了让经办服务温暖、贴心,湘潭 市医保局党组成员全体带头,多次以 群众身份和办事人员身份体验服务流 程,并坚持"硬环境""软实力"双向发 力,用心、用情为参保人提供36.7℃最 舒适的温情服务,很快,一系列"急难 愁盼"问题得到解决。

市民反映生育待遇报销时间过 长,该市医保局深耕医保服务精细管 理,进一步缩短办结时限、精简申办材 料,原本30个工作日的办理时间,缩短 到20个工作日。不仅如此,经过进一 步梳理,两定机构准入评估等另外5项 工作均缩短了工作时限,工作效率平

两定机构协议管理也得到优化, 试行协议网签、在线对账,改变了以往 医药机构跑腿提交资料的局面。"坐在 店里登录医保信息平台,点击鼠标,10 分钟不到就签好了医保协议,一次都 不用跑!"湘潭多家医药机构负责人对 医保服务协议"云时代"的便捷高效赞 不绝口。这一年,全市1900余家定点 医药机构减少协议签订、对账等办事 跑腿15万余次。

针对日常从办事市民处调查了 解到的医保业务经办建议,湘潭医 保部门还推出预约办、延时办、自助 办、容缺办相结合的医保业务办理 服务举措。预约办,即对企业线下 业务开展预约办理,缓解窗口经办 高峰排队等候问题,为企业提供更 人性化的经办服务;延时办,对下班 时间未办理完成医保业务的参保人 员,提供延时办理服务;自助办,设 置自助服务区和志愿服务岗,为医 保参保群众提供自助查询、打印服 务,为行为不便人群提供志愿帮带 办服务;容缺办,针对疫情影响,对 部分经办业务的资料实行承诺容缺

今年以来,湘潭市医保事务中心 为参保人员和企业提供预约办理服务 600余人次,延时服务300余人次,自 助和帮带办服务400余人次。便民举 措的不断推陈出新,不仅让群众感受 到了医保服务的加速度,更感受到医 保服务的温暖。

受理,提升医保经办温度。

日前,湘江新区(岳 警九中队、莲花司法所一

禁毒分会会长陈桂莲表示,2018 年以来,每周一到周五的早上7点 到7点55分,下午的16点25分到 17点35分,街道禁毒志愿者在东 城小学的4个路口为学生保驾护 航,并同时发放禁毒宣传资料,讲 解禁毒知识,进一步推动青少年 毒品预防教育工作,增强青少年 学生的识毒、防毒、拒毒的意识和

市 泛 开 展 禁 言 传

长

能力。 (向明龙) 曹飞

党的二十大报告明 确提出要"完善社会治理 体系,健全共建共治共享 的社会治理制度,提升社 会治理效能"。作为拥有 47万人的老少边区,桑植 县始终坚持深学细照笃 行习近平总书记关于社 会治理重要论述,着力打 造政治、自治、法治、德 治、智治为一体的"五治 齐驱"市域社会治理体 系,确保市域社会治理现 代化始终沿着党的二十 大指明的方向前进。

突出政治引领,绘好 共治"同心圆"。准确把 握党的二十大"健全基层 党组织领导的基层群众 自治机制"要求,坚持以 政治引领推动市域社会 治理效能提升。一是建 强"党建圈"。建立"党 建+群众"治理模式,搭 建"部门联支部、支部联 党员、党员联群众"三联 网络,全面增强基层党组 织战斗力。二是扩大"朋 友圈"。全县16451名党 员干部与12.6万户群众 结对子、交朋友,构建常 态化联系服务群众和民 意反馈机制,提出社会基 层治理重点任务58项,推

动治理体制更加完善立体。三是延 伸"网格圈"。以村民小组和小区楼 栋网格为基本单位建立"共治圈", 整合治安、信访、防疫等各类工作网 格,扣紧"组织链",形成覆盖全网的 防范处置体系。

突出自治强基,筑牢常治"压 舱石"。准确把握党的二十大"发 展壮大群防群治力量"要求,充分 发挥群众在基层社会治理中的主 体作用。一是推动自治体系从有 到优。建立党群服务中心、法律援 助站、法治宣讲团等群众自治组 织,为群众参与社会治理提供更大 平台。二是推动自治力量从弱到 强。全面推广疫情防控"楼栋管 家"经验,将楼栋长融入自治体系, 群众自治力量明显增强。三是推 动自治成效从隐到显。全力支持 自治组织活动,紧紧依托自治组织 知民意、集民智、解民忧,人民群众 参与自治热情高涨,获得感、幸福 感、安全感进一步提高。

突出法治保障,念好善治"紧箍 咒"。准确把握党的二十大"努力使 尊法学法守法用法在全社会蔚然成 风"要求,全力推进法治桑植建设。

一是广泛宣传厚植法治 沃土。全面开展送法进 机关、进校园、进企业、进 小区、进屋场活动,完善 公共法律服务供给网络, 有力提升群众法治观念 和法律素养。二是创新 机制践行"枫桥经验" 与周边永顺、龙山等区县 建立联防联控机制,实现 跨区域矛盾纠纷就地化 解,在县域边界筑起法治 高地。三是多元调解擦 亮法治利器。落实人民 调解"以奖代补"政策,成 立"流动调解庭",组建行 业调解组织,实现调处阵 地全面下沉、诉前纠纷调 解成功率显著提升。

突出德治教化,找准 巧治"风向标"。准确把 握党的二十大"实施公民 道德建设工程"要求,让 德治治心治本成为市域 社会治理重要导向。一 是加强宣传教育。把弘 扬伟大建党精神融入市 域社会治理,开展"红色 家风进万家"宣讲等活 动,树榜样、立典型,推动 红色基因代代相传。二 是深化文明创建。以创 建省级文明城市为契机, 以"新时代文明实践站 "道德大讲堂"为平台,大 力培育和践行社会主义

核心价值观。三是营造平安氛围 以创建全省信访工作示范县、安全 发展工作示范县和国家食品安全示 范城市为抓手,开展平安创建各类 活动2100余次,在创建中弘扬真善 美、传播正能量,将革命老区建设成

突出智治支撑,按下精治"快进 键"。准确把握党的二十大"完善网 格化管理、精细化服务、信息化支撑 的基层治理平台"要求,推动社会治 理体系更加智能高效。一是平台建 设"数字化"。建成联络各级综治中 心的信息化管理平台,实现网络互 联互通、信息共享共用,形成网上网 下协同、人防物防技防结合、打防管 控一体的新格局。二是便民服务 "身边化"。全面推行政务服务事项 "一网通办"、便民事项"一机办理 和利益诉求"一键直达",以快速便 捷服务降低矛盾纠纷发生概率。三 是治理模式"智慧化"。投资1.4亿 元完善"智安家庭""智安小区"工 程,推动"智慧城市""智安小区"和 "雪亮工程"深度融合,智能安防覆 盖面进一步拓宽,治理效能进一步

道县东门街道: 关心下一代

"我孩子每周六都会来这个培 训班,每次都很有收获,她在这里不 仅学会了写毛笔字,还结识了一群 好朋友。"一提到道县绍基书法培训 班,家住东门村的王女士就赞不绝

王女士口中的培训班就是由道 县"五老"人员组建的绍基书法培训 班,每周六的上午9时到12时,在道 县东门街道绍基故里进士楼内,"五 老"人员就开始义务授课,教孩子们 写毛笔字,开展安全教育等。截至 目前,该培训班已举办绍基书法培 训36期,指导培训学生1200余人

近年来,道县东门街道党工委 突出"抓党建、带关键",有效提升关

五老护孩童

工委工作引领力,推动组织领导、组 织网络以及"两双"责任制全覆盖; 突出强班子、建队伍,以壮大"五老" 队伍、提升队伍整体素质和坚持典 型引路的方式,提升关工委工作组 织力;突出搭平台、促融合,提升关 工委工作聚合力,全区关工委工作 彰显"五团""五力""四联""三合" "一批基地"特色;突出创品牌、出亮 点,有效提升关工委工作影响力。 据了解,该街道除了积极组织"五 老"人员开展绍基书法义务教学外, 还开展预防学生溺水义务巡逻、学 生校园安全义务宣讲等活动。今 年,"五老"人员已开展义务巡河巡 塘890余人次,劝导小孩远离危险

水域170余人次。(盘 林 杨高生)

湘西高新区:

努力扛起"高""新"大旗

在全国上下学习贯彻党的二十 大精神之际,湘西高新区面对新形势 与新任务,瞄准国家级高新区这一发 展目标,抢抓发展机遇,增强发展韧 劲,全面提升发展质量和效率,努力 在全面落实"三高四新"战略定位和 使命任务中扛起"高""新"大旗。

冬日清晨,武陵山脉怀抱中的 湘西高新技术产业开发区刚刚显出 轮廓,湖南锐阳电子科技有限公司 的生产车间内早已热火朝天,工人 们正马不停蹄地赶制订单。作为承 接产业转移的"领头雁",湘西高新 区全力"打造武陵山区承接产业转 移新高地",近5年电子信息产业营 收增长近40倍,形成了智慧光电、 智能小家电、智能终端等特色产业

湘西高新区做大做强高新产 业,曾经的荒坡山野已蜕变成电子 信息、新材料、生物医药等产业集聚 的现代化新城,丰达合金、锐阳电 子、宏成制药、洁宝日化、三湘印务、 雪花啤酒等一大批知名企业汇聚于 此,支撑起湘西高新区产业的四梁 八柱。同时,园区还点燃了科技创 新的熊熊火焰,不遗余力地搭建高 新平台,培育创新主体,启动一批产 业项目,激发一大批"专精特新"企 业成长,目前共培育了6家省级以 上专精特新"小巨人"企业。

湘西高新区积极组织开展"人 才强区"三年行动,夯实园区人才基 础。截至目前,全区已引入院士工 作团队1个、核心专家团队成员4 人,引进高层次创新人才288名,储 备技术人才644名。还制定了针对 性的人才优待政策,帮助人才安心 落户、生活、工作。此外,湘西高新 区还积极探索"产教融合"办学模 式,整合州内外12所职业学院组建 湘西现代职业教育集团,建立了"订 单式"培养机制,培养率达30%以 (吴宜芝 胡大湘)

中国石化常德石油分公司: "三步走"助力品牌服务双提升

市民在湘潭市民之家医保窗口办理相关业务。

彩票公益金助力乡村振兴

今年来,中国石化常德石油分公司 以治破治旧专项改造工作为抓手,对加 油站进行全面整治,提升客户消费体验, 促进品牌提升。今年完成138座加油站 地面车位划线,115座站点加油机清洁 亮化,102座站点标识标牌更新,29座站 点罩棚亮化,综合治破覆盖率高达80%。

一站一档精细管理,统筹协调应改 尽改。预先规划好各项目时间节点、实 施流程、具体分工及相关责任人,合理调 配资源、优化时间成本,以提高效率、突 出重点、节约成本、应改尽改,分阶段、有 计划、成体系地进行改造翻新工作。

一。该乡新阳村是红军曾经的重要驻扎

地,留下了许多红军印记。今年,中央彩

票公益金在全国补助支持48个欠发达

革命老区建设乡村振兴示范区项目,桑

植县帅乡故里农旅融合乡村振兴示范区

成为全省3个乡村振兴示范区项目县之

一,新阳村则是示范区建设内容的一处,

获得中央专项彩票公益金投入资金500

场"示范创建打造"美丽菜园""美丽梯

地",同步建设以红军寨、星火广场、星火

议事厅、从军路、马桑灯台路等红色文

在项目建设中,新阳村结合"美丽屋

评价机制强化保障,严格把关质量 安全。由专业HSE管理人员提前对施 工单位进行安全技术交底,组织片区管 理团队现场监护,市县两级两次验收、 评价,确保对施工全过程进行严格把 控。同时加强宣传引导,及时总结推广 治破治旧好的经验、做法。

紧盯节点抓实进度,全面加快投营 效率。组建3组专业施工队,多次沟通 协调,主动对接、提前介入、靠前服务, 节省改造时间,加快进程保经营,仅90 天即完成29座站点的罩棚亮化工程,5 天时间完成全市所有站点地面车位划

下一步,该公司将继续秉承"以客 户为中心"的发展理念,认真贯彻落实 "把服务做到客户心坎里"的工作要求, 进一步抓实服务及品牌形象提升、客户 消费体验,擦亮中国石化窗口服务金字 (邹斯芹 黄景)

麓区)莲花镇禁毒办、禁毒 分会联合莲花派出所、交 行对莲花镇在册社区戒毒 (康复)人员举办禁毒知识 培训讲座。培训会上,莲 花镇禁毒分会会长李红军 向大家讲解毒品危害,讲 述吸毒人员戒毒的方法, 会后通过心理疏导、个别 谈心的方式鼓励社区戒毒 (康复)人员积极面对生 活。通过此次培训活动, 提高了社区戒毒(康复)人 员回归社会的信心,为今 后开展社区戒毒康复工作

奠定良好的基础。 宁乡市历经铺街道