

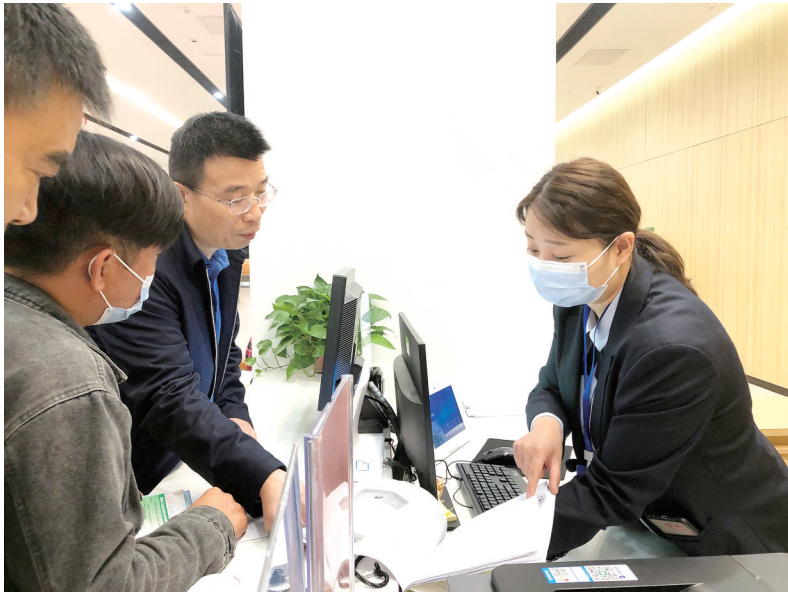
3 个数字，藏着湘潭医保服务迭代升级的密码

彭 婷 郑镜慧子

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%，医保窗口获评政务服务

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，我们或可一探湘潭医保服务迭代的密码。



湘潭市医保局负责人体验医保办事服务流程。

姜煌 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”的锦旗。

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，他深知老人急切的心情，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问题。

“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作机制，对于域内咨询、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，减少群众跑腿。

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

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℃，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，工作效率平均提升50%。

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 and 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受理，提升医保经办温度。

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。

日前，湘江新区（岳麓区）莲花镇禁毒办、禁毒分会联合莲花派出所、交警九中队、莲花司法所一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，增强青少年的识毒、防毒、拒毒的意识和能力。

长沙市：广泛开展禁毒宣传

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精神“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精神“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，让群众参与社会治理提供更多大平台。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精神“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。

道县东门街道：关心下一代 五老护孩童

“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口。

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余人次。

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

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，实现调处落地全面下沉、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精神“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，将革命老区建设成平安福地。

突出智治支撑，按下精治“快进键”。准确把握党的二十大精神“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、人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“智慧家庭”“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，治理效能进一步提升。

桑植县刘家坪白族乡：彩票公益金助力乡村振兴

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扑入眼帘。

今年以来，刘家坪白族乡充分发挥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产业稳步发展。

刘家坪白族乡是红二方面军长征出发地，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

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，桑植县帅乡故里文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500万元。

在项目建设中，新阳村结合“美丽屋场”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

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文旅融合美丽乡村，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。

刘家坪乡党委书记向恩远介绍，当地围绕“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%以上。

（田育才）

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线。

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招牌。

（邹斯芹 黄景）

中国石化常德石油分公司：“三步走”助力品牌服务双提升

近年来，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。

评价机制强化保障，严格把质量关。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。