

开启‘四心’服务模式 卫计部门纵深推进 “最多跑一次”改革

■记者 陈成成 通讯员 王章钦

要办事,不用跑窗口,群众只需通过 QQ、微信群了解相关办事流程,网上提交材料预审,工作人员受理、审核、办结之后,再由快递公司将新证送给群众,让办事群众少走弯路……在“最多跑一次”改革中,市卫计局通过“简政放权,优化流程”“上门指导、干部代跑”“关口前移,事先指导”“网上办事,电子归档”等方式,多项举措,把群众“多次跑腿”变为“最多跑一次”或“零次跑”,降低了办事成本,充分达到便民目的。

“一条龙”服务 实现换证“零次跑”

9月底,在马屿经营中医诊所的林先生因医疗机构经营证到期,咨询了卫计审批部门的“最多跑一次”QQ号。工作人员给林先生传了一个办事流程视频,并告之所需的申报材料,林先生通过互联网上传了相关申报材料,卫计部门审批工作人员当天即收即办,第二天便将更新好的医疗机构执业许可证通过快递送给林先生,一天后,林先生就收到了新证。“从我在网上提交申报材料,到收到更新的证件,前后不过3天时间,而这期间,我一次都没有跑,非常方便。”从快递小哥手中收到新换的医疗机构执业许可证,林先生禁不住啧啧称赞。

据了解,“多渠道网络告知”、“零次跑”是市卫计局在“最多跑一次”改革中推出的一项特色服务。通过网上预审、干部代办、网上审批,使群众坐在家中即可办理12项卫计局审批事项。目前,我市村卫生室、个体诊所、医务室基本实现“零次跑”全覆盖。截至目前,市卫计局共办理382件“零次跑”服务,受到广大群众好评。

据了解,去年以来,市卫计局根据放、管、服”工作要求,大力推进“最多跑一次”改革,取得一系列成绩,该局行政审批科荣获瑞安市2017年度效能科室评比

行政审批类第一名,行政审批窗口连续23个季度蝉联瑞安市行政审批服务中心“流动红旗”。

创新‘四心’服务模式 尽量使群众“少跑路”

“最多跑一次”,不但要减少群众跑的次数,更要提高效率,让群众享受到更贴心细致的服务。今年以来,市卫计局又创新推动“四心”(贴心、舒心、暖心、放心)服务模式,让办事群众少走“冤枉路”,让改革释放更多的红利。

据市卫生部门审批窗口工作人员统计,群众事没办或跑了多趟才办好的原因主要有两个方面:一是因个人材料没带齐或者不合规的占55.9%;二是到现场咨询办事流程和所需材料的占31.9%。为避免办事群众多头跑、重复跑、盲目跑,市卫计部门推出“3D式”式告知服务。该局创新告知模式,变“单一告知”为电话、微信、QQ等多种模式的“3D式告知”,并组建了“淘宝式”客服,搭建和申请人“面对面”的交流沟通桥梁,群众只需要添加工作人员的QQ号或关注瑞安市卫计局公众微信号,就能在网上咨询、接受指导。截至目前,“客服群”每日接受咨询量约60余条。

同时,该局建立窗口工作人员文明用语规范,为办事群众提供舒心服务。把每位办事群众都看成为“客户”、“客服”都备

有如“请问,您要办理什么业务”“请稍等”“好的,我们马上办理”等词库,用礼貌用语促进良好的沟通效果,拉近与群众的距离。此外,窗口定期组织“客服”学习讨论,熟练掌握各项许可标准,确保每次问询都能够给予更专业、更细致的答复。“客服”的办公桌边上都贴有审批标准等“小纸条”,以防出错。对于疑难问题,工作人员能够耐心做出解答,直到群众满意为止。

为全面契合“互联网+”的高速发展,满足群众对网络办理的新需求,推动办事项目实现网上申报、网上受理、网上审核、全程电子化服务,市卫计局“互联网+审批”提供“暖心”服务,截至目前,“最多跑一次”事项网络申报开通率达到100%。同时,针对大部分中老年人反映网络申报复杂、操作难度大的问题,该局及时组织人员拍摄模拟申报视频,把每个申报过程细节化,最大限度降低网络申报的操作难度。

此外,在市卫计局审批窗口,还推出了现场类许可事项提供“放心”服务。所有涉及现场踏勘的审批事项在筹备阶段,申请人只需通过网络、电话、现场等方式提出申请,该局立即安排工作人员上门服务,提前踏勘,提前一次性告知,提前指导把脉,做到审批一次性过,群众全程审批不走冤枉路。截至今年9月,卫计部门已提供上门指导150余次,得到群众的一致好评。

我市举行‘世界精神卫生日’ 系列宣教活动

本报讯(记者 陈成成 通讯员 柯瑞珍) 10月10日是世界精神卫生日,今年的主题是“健康心理,快乐人生”。连日来,由市卫计部门牵头,市第五人民医院等单位开展了形式多样的宣教活动,旨在普及精神卫生知识,提高群众自我精神保健意识,提高广大群众的精神卫生知识水平。

10月9日下午,市第五人民医院联合东山中学为该校八年级学生举办了一场生动的心理健康讲座。精神科副主任医师卢俊杰从全健康概念到如何有一个健康的心理,作了深入浅出的讲解。此次讲座受到师生的热烈欢迎,大家都希望这样生动易懂的讲座多多开展。院方表示,今后将争取更多机会为师生们提供优质的心理健康讲座。

10月10日上午,市第五人民医院开展“健康心理快乐人生”义诊活动。此次义诊活动为群众提供了量血压、测血糖、心理咨询、精神卫生知识宣教等服务。义诊桌前围满了前来咨询的群众,医生耐心地向每一位前来咨询的市民讲解着

各类心理健康常识。比如如何根据自身情况有针对性的选择不同方式来缓解失眠乃至远离失眠 如何放松心情,远离抑郁 如何成功戒烟戒酒等,受到群众的欢迎。

在10月10日世界精神卫生日来临之际,市第五人民医院护理部举办医、护、患联合演艺会。演艺会上,病人们自编自演了“海草舞”医生与护士改编的小合唱;此外,还有医患合唱“义勇军进行曲”……精彩的演出赢得阵阵喝彩。

看到病员们开心的笑容、自信的表情,现场的病员家属激动不已:“谢谢!谢谢你们!我做梦都不敢想,我的家人能恢复得这么好!是你们给了他重生的机会……”

市第五人民医院相关负责人表示,心理问题不仅关乎个人和家庭的幸福,还影响着社会的和谐稳定,举办此次系列宣教活动是希望通过多种宣传途径,使公众更多地了解心理卫生知识,全社会共同关注心理健康。



阁巷新区乡情警务室揭牌

本报讯(记者 黄君君 通讯员 徐宏丰) 10月11日,南滨派出所阁巷新区乡情警务室落成揭牌。作为一个集治安管控、矛盾调解、办事咨询、巡逻宣传、志愿服务等功能为一体的综合型流动人口管理服务平

台,其将在流动人口管理服务方面发挥巨大作用。据悉,随着南滨街道经济社会快速发展,阁巷新区企业不断入驻,新居民数量成井喷式增长,预计到2019年该街道新居民数量将达到4万人,治安防控、流动人口管理、矛盾纠纷化解压力将不断增大。目前,该警务室配置警长1名,外警2名,协辅警14名。他们的工作地就在老乡聚集的区域,他们是外地公安机关的驻外大使”,是我市新居民的“治安保姆”和“守护天使”。

目前,“乡情警务”模式已成为温州基层治理的一道靓丽风景线,是积极打造、提炼我市新时代“枫桥经验”的一张名片”。早在2013年,市公安局在塘下镇创建首个“老乡民警工作室”。通过



聘任、交流、挂职等形式引进外警人才,组建新居民自己的志愿者和调解员队伍,探索“老乡帮老乡、携手保平安”的社会治理新路子,并在实践中取得良好效果。

阁巷新区乡情警务室将以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为目标,坚持发展新时代“枫桥经验”,以乡情乡音助力矛盾大化解,拉起“高明卫士”平安防护

网,调动全民参与社会治理积极性,构建共建共治共享的社会治理新格局。

记者从市新居民服务管理局获悉,除了乡情警务室、老乡民警工作室,我市还通过打造新居民红色民意站、新居民调解委员会、萤火虫调解工作室等积极探索流动人口服务管理新途径,打造新时代“枫桥经验”的瑞安样板。

文艺汇演助力平安创建

本报讯(见习记者 林露璐) 10月11日晚,由市委平安办和安阳街道主办的“全民心连心、平安伴我行”平安建设文艺汇演在瑞安广场举行。

晚会在歌舞《美丽中国梦》中拉开序幕,现场气氛热烈,吸引了众多居民前来观看。生动有趣的方言脱口秀《建设平安瑞安》、别出心裁的手势操《我们的小交警》、寓意深刻的禁毒小品《醒悟》……13个精彩纷呈的节目赢得了台

下观众热烈的掌声。演出过程中还穿插“平安建设”知识互动问答,不仅活跃了现场气氛,更使平安建设宣传深入人心。

现场,安阳街道还召集派出所、市监、司法、消防、安监等部门站所,联合开展反诈骗、食品安全、消防知识、法律咨询、安全生产等平安知识宣传,发放各类宣传资料,进一步提升了居民对平安创建工作的知晓率。

电镀园区实习环保员集体培训

本报讯(记者 苏梦璐) 10月11日上午,瑞安经济开发区环境保护所组织电镀园区内13名实习环保员参加主题为“电镀和铝氧化废气治理介绍”的培训会。

培训会在电镀园区中瑞污水处理中心举行,主要包括四方面内容:工艺介绍、废气的产污环节、废气的收集和治

理工艺以及加药注意事项。培训结束后,学员们还就一些细节问题进行探讨。

此次培训学习,进一步增强企业环保员专业知识,切实加强环保员的工作能力,力争电镀园区每家企业废气处理设施、废气都能规范运营、达标排放。

“讲文明 树新风”公益广告



不要让流失的水 成为后人的泪

瑞安市文明办 宣