

四川德阳智慧政务大厅上线 “八大系统”打造智能办事新体验

□本报记者 李鹏飞

4 月 12 日,记者从四川德阳市政务服务和大数据管理局了解到,为推进德阳智慧政务建设,德阳市政务服务和大数据管理局围绕“互联网+政务服务”,全力打造“德阳智慧政务大厅”,推动面向企业群众服务空间网格化、服务体验智能化、服务渠道多元化、服务供给精准化,真正实现“让数据多跑路,让群众少跑腿”。

在线预约系统

通过德阳市民通 APP 平台上开放的“大厅预约办事”功能,群众可以合理安排时间提前预约,减少等待时间,除在工作日预约办事外,特别为群众在工作日未能及时办理,但所申办事项非常紧急或有时时间限制,需加急办理的事项增设了“节假日预约”功能,真正实现“随时办”。

统一排队叫号系统

统一排队叫号系统解决了大厅窗口拥挤堵塞、办理秩序混乱等问

题,结合“有声+无声”的叫号方式,实时将当前排队情况告知办事群众,让群众无需在办事窗口前“排队办”。另外增设了“特殊人群取号”功能,主要针对老弱病残等,特殊人群在叫号的时候会被置顶,优先进行叫号。

大厅智能导办系统

智能导办系统为办事群众提供智能化的引导及查询服务,提升德阳市政务服务中心整体的服务体验。目前已上线中心动态、VR 导航、办事指南、办件查询、我要找茬等功能,其中 VR 导航功能已同步上线“德阳服务”微信公众号和德阳

市民通 APP,让办事群众通过手机就能直观了解市政务服务中心各楼层的区域分布及窗口布局情况。

自助填单系统

为了解决群众不知道办事表单“怎么填、重复填”的问题,德阳市政务服务中心新增 12 台自助填单机,结合电子填单系统,让办事群众可以直观查看样表,或是直接在线填报,无需打印纸质填单递交到窗口,已经录入完成 146 个电子表单。

政务服务超市

为最大限度方便群众办事,全面构建“城市 10 分钟、网上全天候”政务服务圈,德阳市政务服务和大数据管理局协同市级有关部门以及邮政、银行、医院、车站、商超等,进一步创新智慧政务的多场景运用,打造“政务服务超市”,全市范围首批计划投放 70 台自助一体机,让群众家门附近就可以办事。

“秒批秒办”平台

“秒批秒办”平台打破时间、空间的限制,为办事群众提供“秒填、

秒报、秒核、秒批、秒报、秒回”的全新办事体验,目前已上线德阳市政务服务网及德阳市民通 APP,首批可“秒批秒办”事项 80 余项(包括 24 个办理类及 57 个查询类事项)。截至目前,已累计办理 6 万余件。

“惠企政策通”平台

“德阳市惠企政策通”平台通过“标准化、数字化、标签化、智能化、精准化”的“五化”服务,让政策主动找企业,资金奖补清晰解读,解决企业“找政策难、解读难、申报难”的问题,截至目前,已汇聚各级各类政策 3400 余份,分解出现行可用惠企奖补项目 129 条,服务企业用户 6.2 万余家,总访问量超 11 万次,累计推送政策 50 万余次。

政务服务可视化分析平台

通过构建政务数据可视化系统,面向公众发布政务服务相关的数据分析,包括德阳市政务服务中心总体情况、取号情况、办件情况、预约情况、窗口办理情况、热门事项统计等共八大维度,十六项数据的信息。



“老人家,请您眨眨眼,摇摇头……”近日,四川省广安华蓥市庆华镇养老院张友银老人端坐在工作人员的手机前,进行养老保险待遇领取资格认证。

张友银激动地说:“今年是我第五年享受上门养老待遇资格认证服务了,我年龄大了,行动不便,又不会使用智能手机,多亏了这些认真负责的工作人员,感觉特别暖心。”

今年 79 岁的张友银常年生病,已卧床多年,每年的养老保险待遇资格认证都是老人的一件“心头事”,因为按照规定,没有及时进行现场认证的就要暂停养老保险待遇的发放。

“过去,领取保险待遇人员必须由本人携带有效身份证件到县级社保经办机构或乡镇、村(社区)便民服务中心进行现场认证,受认证时间、居住地点及健康状况等因素影响,这种传统的认证方式效率并不高。”华蓥市居保局工作人员杨琴坦言。

而据杨琴介绍,由于领取养老保险待遇的人数众多,只有依托乡镇(街道)、村(社区)工作人员办理资格认证,但是也无法及时掌握每个退休人员的情况,冒领养老金现象也时有发生。比如有的老人去世了一段时间后,家属怀着侥幸心理,故意隐瞒情况,继续领取养老金。

自 2019 年起,华蓥市根据上级部署,启动“生物识别身份认证系统”,依托互联网和公安身份证信息、省社保卡等大数据信息手段,以人脸识别技术为核心,认证者只需通过手机上相应的程序进行眨眼、张嘴、摇头等操作后,即可完成就地认证。

“生物识别系统认证一般 10 秒内就可完成。”杨琴说,新技术的运用可以有效防止养老金被冒领、骗领,还能异地居住或行动不便的老人提供便利,大幅提高了资格认证效率,最大程度地保障社保基金安全。

但是新的问题又出现了,因为城乡居民养老保险待遇领取人都是老年人,特别是广大农村地区,新技术的应用对很多没有使用智能手机,也没有家里人可以帮助认证的“空巢”老人等特殊群体来说,无疑就形成了无法跨越的“数字鸿沟”。

为了让养老保险资格认证覆盖到每位老年人,华蓥市居保局同步细化服务措施,建立了市、镇、村三级联动机制,对全市需要认证的老人进行全面摸底统计,确保人员不重不漏,并成立上门认证服务队,针对使用智能手机有困难,特别是“空巢”老人、病残、行动不便的特殊人员提供上门服务。

针对老人在外地居住的情况,工作人员通过其家人以微信方式进行核实,帮助其进行远程认证。此外,工作人员在采集信息的同时,还向老年人发放养老保险政策宣传资料、解读城乡居保相关政策,确保老年群体按时足额领取养老金。

“今年以来,我们通过部门联动认证、上门服务等多种举措,已完成养老保险待遇领取资格认证 13000 多人。”华蓥市居保局局长杨帮森说,“接下来,我们将继续坚持以信息对比为主、远程自主认证和社会服务化相结合的基本原则,努力实现寓认证于无形、寓认证于服务。”

李雨飞 杨帮森 特约记者 周松林 文/图

四川广安华蓥市：上门服务助力老年人跨越「数字鸿沟」



战风雪 保安全

近日,新疆出入境边防检查总站阿勒泰边境管理支队恰尔夏特边境检查站执勤民警在风雪中坚守岗位,严格按照“逢车必查、逢人必查、逢疑必查”的原则,对进出边境管理区人员和车辆实行 24 小时双向查缉机制,进行细致检查,坚决做到“不漏一车、不漏一人”,确保车辆安全稳定快速通行。

王振强 特约记者 石晓坤 摄

恪守行业职责 庇护民众健康 ——重庆市梁平区卫生健康委员会工作纪实

加强卫生健康宣传、加大卫生健康教育力度、高效统筹推进疫情防控、不断提高医疗质量和公共卫生服务水平、促进卫生健康事业稳步发展是重庆市梁平区卫生健康委员会(以下简称“梁平卫健委”)不懈的追求。近年来,梁平区卫生健康系统围绕全区中心大局,始终秉持“人民至上,生命至上”理念,恪守行业职责,庇护民众身体健康和生命安全。

严密守护疫情防控底线

据了解,开展疫情防控三年多以来,梁平区卫生健康系统工作经历了一次又一次大考,打赢了一场又一场硬仗,始终坚持在岗位,在状态、在第一现场。特别是 2022 年,是极不简单、极不平凡、极不寻常的一年,加之持续高温天气,疫情、火情、旱情交织叠加,形势之严峻、任务之

繁重,超出预料、前所未有的。面对复杂形势、特殊压力,全区卫生健康系统勇于担当、积极作为,成功处置 4 轮 35 起本土疫情,在流调溯源、核酸检测、转运隔离、医疗救治、疫苗接种等工作中充分发挥主力军作用,应急处理区域协查函 2399 封,累计派出 8 批次共 218 名医护人员白衣执甲、逆行出征,支援上海、西藏、沙坪坝等地抗疫工作,着力“保健康、防重症”,疫情防控顺利实现了平稳转段,最大限度减少了疫情对经济社会发展的影响,为守护人民群众生命安全和身体健康作出了积极贡献,各方给予了高度评价,社会各界纷纷“点赞”。

深入改革取得突破成果

梁平区卫生健康系统坚持用好用深化改革的“金钥匙”,构建“1+4+6+N”医共体服务体系,落实 2

个“资金池”管理办法,出台激励机制 20 条,“三通”型医共体建设走出了具有梁平特色的改革路子。探索人才队伍“四血”工作法,落实“区聘乡用”,做实“上挂下派”,其先进做法先后在《当代党员》《重庆卫生健康》等杂志上大力宣传。编撰的《梁平区医共体内上下级医疗机构慢性病用药指南(2022 试行版)》,走在全市前列。2022 年,梁平区在全市公立医院高质量发展评价中排名第 4。成功创建国家卫生乡镇 2 个、“全国示范性老年友好型社区”1 个、市级健康企业 2 家,区人民医院成功创建成“智慧医院”;2022 年门急诊人次增长 9.3%,住院人次增长 14.3%,手术台次增长 20%,医疗收入增幅 15.9%。全区孕产妇死亡率率降为 0.5 岁以下婴儿死亡率降至 3.3‰。实现基层数字化医学设备全覆盖,基本形成“区属机构为龙头、乡镇为枢纽、村级为网底”的卫生健康服务体系。

筑牢医疗健康事业基础

抓创新就是抓发展。梁平卫健委深入学习“三明医改”经验,健全激励和约束机制,完善基本医疗保障制度,减轻人民群众就医负担。推进“三医联动”改革真联动,纵深推进医共体横向整合试点,抓好抓实“上派下挂”,全面推进“区聘乡用”改革,解决基层“人难聘”“人才荒”问题,通过改革促进资源下沉,让群众在家门口就能享受到区级优质医疗服务。坚持以项目引领,加快基础设施建设、能力提升。加快推进区人民医院“三甲”创建、区中医院二期等重点民生项目,优化提升医院内部运行管理,促进优质医疗资源扩容。坚持“以区带镇、以镇带村”“以大带小、以强带弱”发展理念,推动基层医疗机构提质增效。发挥好“医共体”作用,整合



梁平区卫生健康委领导与区级下派骨干恳谈

好区域医疗资源,落实好“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”分级诊疗模式,缩小区域内医疗卫生资源质量差异。加强重点专科和重点学科建设,强化博士、硕士等专业技术人才引进和培养,打造一批在川渝东北地区有影响力的重点专科、特色专科。积极推进国家慢病综合防控示范区创建;创建 1 个国家卫生乡镇,1 个市级卫生乡镇、1 个市级健康乡镇。实施好托育机构建设项目,确保全区每千

人口拥有三岁以下婴幼儿托位数不低于 2.4 个。

今年是全面贯彻党的二十大精神的关键之年,是实施“十四五”规划承前启后的关键一年,是推动新时代新征程新重庆建设的重要一年。梁平区卫生健康系统将继续发扬顽强拼搏、奋勇争先的战斗精神,进一步提高群众的获得感和满意度,让全区卫生健康事业驶入快车道。

通讯员 王军 特约记者 许天位 文/图