

打通老百姓办事 最后一公里

记者蹲点行政服务窗口体验 最多跑一次 (三)

用心服务 减少办事群众麻烦

窗口 :花街镇行政服务中心合医办

办理人 :应娃

办理事项 :农村医疗保险

办理时间 :几分钟

现场 :16日,记者在花街镇行政服务中心看到,窗口前围着不少办事群众,工作人员忙而有序地在办理业务。

下午3时,一位60多岁的老人来到合医办的窗口前。您好,请问您需要办理什么业务?合医办窗口的工作人员应娃问,老人指指自己又向应娃摆摆手,应娃意识到老人可能是一名聋哑人。

应娃拿起笔和纸,开始与他进行文字交流。原来,老人要帮自己出生不久的孙女办理农村医疗保险。你去对面的农商银行交240元钱,再带小孩去劳动大楼一楼制卡中心拍照办卡,医保卡下个月就可以用。应娃将小孩的信息录入到电脑后,把

办证流程逐一写下来。虽然彼此并没有语言交流,但使用纸笔,你一言、我一语,很快就办理完毕。

这样的特殊人群在我们的日常工作中时有遇到,用平和的心态、友善的目光、不特殊化的正常服务流程来对待他们,这是待人的尊敬和礼貌,更是一种必需的职业素养。应娃告诉记者,在基层的行政服务中心工作,每个前来办理业务的人在她看来都像邻居一样,最多跑一次,的改革让百姓们省去不少的麻烦,与此同时,用心替百姓办事、用微笑面对他们,这也很重要。

数据链接 :今年花街镇行政服务中心不断推进最多跑一次改革,目前共设立5个窗口,可办理业务共40余项,接下来还将增设至7个窗口,真正打通老百姓办事最后一公里。



应娃正在办理医保相关业务。

杭州住院 永城就近报销

窗口 :芝英镇行政服务中心医疗保险窗口

办理人 :任柳霞

办理事项 :医疗保险报销

办理时间 :几分钟

现场 :17日,市民吕晓峰急匆匆地跑进芝英镇行政服务中心,直奔医疗保险窗口,了解医保报销相关事项。

您好,我在杭州住院治疗,听说现在镇里也可以办理医疗保险报销业务?吕晓峰询问,窗口工作人员任柳霞就将相关事项向吕晓峰解释了一遍。在金华市范围(不含义乌)以外地区住院的患者,应在入院前到所在镇街区医保窗口或者市人力社保中心医保窗口备案。未办理转院备案手续的,个人自负比例在增加10%后再按规定比例报销。在确定吕先生已经备案后,任柳霞接过吕先生递上的出院记

录、住院发票、医疗费用清单和社保卡,核对信息。

审核后,报销的费用将在2-3周内打到您的医保卡上。任柳霞笑着说,得到明确的答复后,吕晓峰高兴地离开了,整个过程只用了几分钟。

在养老保险窗口,办理业务的速度也很快。市民应妮递交相关材料后,几分钟就办好了。效率非常高,比我想象中快很多。我以前以为来这里办事要跑个三四趟,什么资料都要拿,没想到过来一趟就行了。

数据链接 :芝英镇政府8月出台了《行政服务中心服务指南》,将13个窗口的所有服务一一列入,生育登记、残疾人证办理等108个事项实现了最多跑一次,简化了办事程序及需提供的材料,真正让群众享受到便利。



任柳霞正在办理相关业务。

村民有事 村干部代办

窗口 :城西新区社会救助窗口

办理人 :应程彬

办理事项 :农村低保

办理时间 :一次

现场 :18日,记者来到城西新区管委会社会救助窗口,工作人员应程彬正在接待来办事的群众。她说,其实有部分上门办事的还是帮人跑腿的村干部,比如金山头村村委会主任申屠新军,他就是为了村里的一个孩子申屠小晨(化名)而来。

申屠小晨未满6周岁,失去了妈妈,爸爸又由于肝腹水长年卧床,目前父子二人住在金山头村,由年迈的奶奶负责照料。眼看孩子一天天长大,也该上学了,可是他们一家没有经济来源,我们看在眼里,都很心急。申屠新军说,村干部们打算为其办理低保手续。

以前办个手续、证件挺麻烦的,一是来回要跑不少路,二是不懂流程,所以早点过来。7月底的一天,申屠新军找到社会救助窗口,把材料证件交给应程彬,这流程大概要走多久,多长时间能办好?

材料放在这儿,我们会去实地审核,

审核通过,就算办好了。应程彬说:你们在家等消息就好。

以前要等几个月呢,现在办事方便多了!申屠新军松了口气。

村民有事,村干部代办。城西新区通过分类梳理现有服务事项,进一步简化了业务审批流程,缩短了业务审批时限。对涉及多部门办理的业务,明确职责,无缝对接,切实提高服务效率。

现在,申屠小晨在村干部的帮助下,获得了每个月598元的全额低保补贴,上学的事总算有了眉目。

村干部太好了,我们足不出户,就领到了低保金。申屠小晨的奶奶连声道谢。

数据连接 :目前,城西新区行政服务中心已经可以办理生育审批、老年证办理、困难救助、低保申请、重度残疾人护理、空巢老人居家养老服务(70岁以上)、政策法律咨询、水电维修类物业服务、社保认证、计生服务等31件事项,之后还将把相关项目的最多跑一次升级为最多到一窗,为群众提供集成式服务。



应程彬向办事群众介绍有关事项。