

## 让群众办事“少跑腿” 从细节入手提升办事效能

# 新区医保中心打造“诚善服务”品牌

■见习记者 严静雯 记者 张琪

医保是市民最为关心的民生问题之一,如何提升服务满意度,解决群众实际问题,一直是医保部门探索的方向。近来,浦东新区医疗保险事务中心打造“诚善服务”品牌,通过推行首问责任制、强化街镇专管员队伍建设、构建“互联网+”模式等措施,对内实现医保经办标准化与规范化,对外让群众“少跑腿”,信息“多跑路”,为群众提供优质、便捷的服务。

### 一张服务卡真的很便民

“真是太谢谢了!10分钟就把我的问题解决了。”在新区医保中心办事大厅里,王老伯对窗口服务人员徐珏连声感谢。原来,一周前王老伯前来办理医疗费用零星报销,由于缺少一个关键材料,没有报销成功。临走前,徐珏拿出一张便民服务卡,写下缺少材料的名称以及自己的联系方式。“下次过来可以直接找我有数。”徐珏告诉王老伯。

理。”徐珏告诉王老伯。

“有了这张小小的卡片,真是方便。”王老伯高兴地说。这张便民服务卡,看起来很简单,但是在设计上很用心,卡的大小和社保卡一样,正好可以塞进就医记录册。卡的正面列了医保咨询热线以及浦东医保中心及分中心的地址电话,正中央有一大块留白。“这是我们特意留的,为的是方便留下经办人员的联系方式、写下对办事群众的嘱咐。”新区医保中心副主任王利英说,“这也是我们推行首问责任制的其中一个方式。”卡片的背面,常用电话、医保中心“诚善服务”微信公众号的二维码都清晰地印在上面。

别看是一张小小的卡片,对于老年人来说,留有办事人员的电话,能随时解答他们的心中的疑惑,办事会一次性准备周全,不会跑冤枉路。而对于年轻人,手机扫一扫二维码,就可关注微信公众号,如何报销、缴费等服务指南和要查询的信息一目了然,办事注意事项还没出门就心中有数。

### 循因施策提升业务能力

在政府办事机构,能让群众最满意的事情莫过于少跑腿、一次性顺利把事办结。如何让群众“少跑腿”,除了将办事资源下沉到群众家门口,另外就是让“信息多跑路”、汇聚到办事接待人员那里。新区医保中心也通过系列措施,打造便民服务“升级版”。

近年来,医保中心多次组织开展宣传小分队“五进”系列活动,通过进社区、进院区、进校区、进村居、进门户,为广大群众带来了最新的医保政策和上门服务。其中,今年已经举办21场长护险政策进居村活动,办事人员利用业余时间,为社区老人带来了具有针对性的解答,赢得老年群众的赞许。

在街镇社区事务受理中心,医保经办业务已实现“全市通办”。为更好地服务群众,医保中心从内部着手,提升整个团队的业务能力。“我们对人员岗位职责进

行了明确,优化了流程。”王利英介绍,过去复核的环节在审核、结算之后,容易导致大量的结算撤销。现在,复核环节提前了,一人审核完毕,另一人进行复核,不仅降低了结算撤销率,提高了经办效率,而且提升了经办人员的业务水平。

针对基层岗位人员流动性高、能力参差不齐的现状,医保中心完善了培训体系,强化街镇专管员队伍建设。每年,医保中心都会分批对近600名街镇综合受理窗口人员进行一次年度培训,并编写了针对“一口受理”的专业工具书等材料,各街镇人员可以依靠这些教材进行自我培训。另外,医保中心及分中心还提供免费带教培训,街镇人员可以在中心得到专业的指导。“这样的培训模式效果不错,街镇综合受理窗口整体业务水平明显提升。”王利英说,“上月医保信息系统故障后,各街镇受理窗口应对及时、到位,我们已经办理了2500份零报业务,按照市中心相关要求,均在三日内到参保人银行账户,未收到一例投诉。”

### 市属保障房今年开工1.5万套

## 浦东南汇城将规划新建大居

本报讯(记者 李继成)记者从市重大工程办公室获悉,今年市属保障性住房建设计划开工的4.2万套市属保障性住房中,已实现新开工1.5万套。另有1.4万余套保障性住房在上半年基本建成。

据悉,今年新开工项目主要分布在奉贤、浦东、松江、闵行、宝山、嘉定等区,包括奉贤南桥、浦东惠南民乐、松江南站、闵行浦江、宝山顾村、嘉定云翔等基地,为第六批次共有产权保障住房供应、旧区改造、重大工程建设提供了充足房源。

从数量来看,2016年新开工市属保障房约2.44万套,2017年约1.28万套,今年新开工的市属保障房比往年有显著增加。

自启动建设保障性住房大型居住社区以来,本市保障性住房按照“因地制宜、科学合理”的规划原则,综合考虑在靠近中心城区的东南西北四个方向选址布局,以方便居民生活和出行需要。目前,上海共有38个市属保障性住房大型居住社区基地已启动建设。未来,还将在浦东南汇城、青浦新城、闵行梅陇等地区规划新建大型居住社区,预计全部建成后,总共占地约150平方公里,可容纳人口340万左右,将进一步丰富上海的保障房地理分布。

上海市房屋管理局表示,在未来的一段时期内,保障房建设将把重心从“建设”转移至“管理”,进一步打造“规划科学,配套健全,环境良好,工程优质”的大型居住社区,把工作重点放在配套交通、养老设施等基础设施建设上。今年,市属保障性住房大型居住社区从优化线路、新增线路、增加配车等三个方面进行了专项提升。

对入住居民普遍关心的交通问题,今年,市属保障性住房大型居住社区从优化线路、新增线路、增加配车等三个方面进行了专项提升。新增公共交通线路39条,优化33条,49条线路增加配车、调整首末班车时间,方便居民出行。

## 56名文化使者登上海之巅

本报讯(记者 李继成)途经8个国家,历时53天,行程1.3万公里,跨越欧亚新丝路……7月6日下午,两辆载着德国汉堡文化使者的大巴抵达上海中心,这也是“一带一路”2018年汉堡-上海文化使者跨越欧亚新丝路活动的终点站。

“一带一路”2018年汉堡-上海文化使者跨越欧亚新丝路活动由德国汉堡中国之旅、德国《时代周报》、上海优途国际旅行社有限公司、上海兆歌文化传播有限公司主办,上海旅游局、德国汉堡驻中国联络处、上海中心等提供支持,旨在更好地宣传和推广“一带一路”倡议和新丝路旅游。

据了解,这些文化使者们来自欧洲的各行各业,有企业家、医学博士、资深记者、律师等,共计56人。据随行的德国导游介绍,他们乘坐的大巴从汉堡市《时代周报》大楼出发,先后途经德国、波兰、白俄罗斯、俄罗斯、哈萨克斯坦、乌兹别克斯坦、吉尔吉斯斯坦,从新疆进入中国,最后抵达上海。沿途体验了各地不同的文化和风俗,并进行了文化交流活动。

上海和汉堡是友好城市,也同为“一带一路”的重要桥头堡。在上海中心举行的欢迎仪式上,汉堡市驻上海联络处负责人表示,除了经济、贸易交流,还应该加强两个国家、两个城市之间的文化交流和了解,更深入、全面地了解中德两国的自然和人文。

上海中心大厦建设发展有限公司党委副书记邵竹青认为,通过这项活动,文化使者们不仅体验到丝绸之路沿线文化的传承与发展,更能感受到沿线各国在“一带一路”倡议下迸发的新活力。“他们跨越的是物理距离,拉近的是心灵距离。”她表示。

在欢迎仪式结束后,这些文化使者们饶有兴致地参观了上海新地标——上海中心。

## “女儿”急要学费 实为遇到骗子

本报讯(记者 张敏 通讯员 刘琦)“学校有一门重要课程要报,要付学费3.6万元预留名额,我手机掉水里了,这是借同学手机发的。”近日,曹先生夫妇收到“女儿”求助短信,信以为真进行转账,幸亏被警方及时介入止付。近年来电信诈骗手法不断变化,浦东警方“见招拆招”持续升级应对机制。

5月15日9时,曹先生正在单位上班,突然收到一条陌生电话号码发来的短信,对方自称是他的“女儿”,因手机掉入水中,于是用同学手机发来短信。“女儿”说,学校要报一门非常重要的课程,需要3.6万元预留名额,短信中留了“教务处刘主任”的手机号码,让“爸爸”与“刘主任”直接联系。曹先生看后深信不疑并立即拨打“刘主任”的电话,“刘主任”告知必须在当日10时30分前转账才能预留名额并留下了一个银行账号。

曹先生一时拿不出这么多钱,他立刻电话联系妻子张女士,张女士听后也认为女儿的学习最重要,随后前往附近ATM机转账操作。没想到,曹先生随后接到女儿手机打来的电话,一番询问,发现自己被骗。他立刻报警。浦东公安分局江镇派出所接到报警后,第一时间找到刚在祝桥地区完成转账的张女士,同时启动电信诈骗阻断机制进行紧急止付,挽回曹先生夫妇被骗转账的3.6万元。

警方提示学生家长,一旦遇到涉及转账要求的短信或来电时,不要因为担心影响子女学业急于汇款,一定要与子女或熟悉的学校老师直接核实,避免受损。



暑托班的小朋友们在跟沈婷(中)表演垃圾分类互动情景剧。 □徐雨林 摄

## 主持人给暑托班讲垃圾分类知识

本报讯(记者 黄静)浦东新区小学生爱心暑托班开班已经一周,各个办班点设置的精彩课程充实了孩子们的暑期生活。昨天上午,上海广播电视台主持人沈婷来到暑托班潍坊街道办班点,为小朋友们上了一堂垃圾分类知识课。

在暑托班现场,沈婷带领孩子们一起参与表演了一台趣味垃圾分类情景剧。身着不同颜色的道具,孩子们“变身”为可回收垃圾桶、不可回收垃圾桶、有害垃圾桶和厨余垃圾桶,沈婷通过寓教于乐的方式,向大家传授垃圾分类的

相关知识,提升他们的环境保护意识。

“我们希望通过在暑托班的学习,孩子们可以把垃圾分类的知识带回家,以‘小手拉大手’的方式,带动家长共同参与垃圾分类工作。”浦东团区委相关人士表示,爱心暑托班已连续开展5年,在确保办班安全的同时,主办方引入青年组织和企业的公益项目,结合区委区政府重点工作,丰富暑托班课程,如垃圾分类、“美丽庭院”等,提升小学生的社会责任感、认同感,将爱心暑托班办得更好、更活、更安全。

据悉,今年浦东新区小学生爱心暑托班市级配送课程300余课时,包括身心健康、成长导航、环境保护类,浦东新区购买社会组织公益课程300余课时,包括安全自护、环保科技、中华传统、潜能才艺等。这些课程将让今年的爱心暑托班内容更加充实,让孩子们度过一个不一样的夏天。

此外,来自科技创新企业的浦东青联委员们也将走进爱心暑托班为孩子们带来“海上识上海”“3D立体画”“科学家如何工作”等丰富有趣的课程。

## 浦东新区消保委关于开展“网络消费维权微征文”活动启事

根据上海市工商局、上海市发展和改革委员会等32个部门和单位拟定的《关于深入开展“诚信兴商 品质消费”放心消费创建活动的指导意见》(简称《指导意见》)精神,2018年下半年,浦东新区消保委以“为电子商务诚信创建建言献策”为主题,开展“网络消费维权微征文”活动,进一步加强对网络交易商品和服务社会监督,提高电商企业依法履责意识,营造消费无忧的网络消费环境。

### 一、征文内容

1、主题:征文来稿的内容需围绕“为电子商务诚信创建建言献策”为主题展开,通过自己或身边真实的网络消费经历,反映网络消费时遇到的侵害消费者合法权益的故事,点评社会网络消费维权热点、新闻和事件,畅谈网络给我们生活带

来的新变化和对未来的网络消费的期盼,思考如何更好地提升网络诚信,营造安全放心的网络购物消费环境。文章应带有启发性、借鉴性,文笔要求生动活泼,内容新颖。

2、要求:(1)原创作品,主题鲜明,真情实感,观点新颖,文笔流畅。严禁抄袭,一经发现,将取消评选资格。(2)文体不限,字数控制在500字以内。(3)故事题材不限,内容健康,较典型。(4)内容不得出现违规敏感字眼,提倡就事论事,注意文明用语,禁止出现诋毁谩骂的言语。

### 二、征集时间

从公告发布之日起至2018年9月30日(以信函寄出邮戳或电子邮件发送时间为准)。

### 三、投稿方式及注意事项

1、征文作品尽可能以电子版形式投递,投稿人必须提供真实姓名、通讯地址、联系电话、电子邮箱,以便于联系及核实。可选择以下方式投稿:  
(1)指定邮箱(pudongweekly@163.com)发送稿件;邮件主题:姓名+征文。  
(2)寄信至浦东新区消保委(上海市浦东新区浦东大道2330号4号楼502室 消指部收,信封注明“征文投稿”字样)。  
2、获奖作品的著作权归作者所有,使用权归主办单位所有。

### 四、征文评选与奖项设置

1、对本次征文来稿的评选,由主办方邀请相关专业人士组成征文专家评审组,

在规定时间内对征文进行评审。

2、本次征文为有奖征文,设置一、二、三等奖及入围奖等奖项,具体奖项和奖励如下:

一等奖1名,奖励人民币800元;  
二等奖3名,各奖励人民币600元;  
三等奖5名,各奖励人民币400元;  
入围奖15名,各奖励人民币200元。  
3、上述奖励金额为税前金额,获奖者应按照相关的法律规定纳税。

### 五、咨询电话

021-68554302 沈老师(消保委)  
021-68540066-8016 张老师(浦东时报社)

浦东新区消保委  
浦东时报社