

今年以来,市委深入贯彻党的二十大和习近平总书记视察吉林重要讲话重要指示精神,深刻领会习近平总书记关于贯彻以人民为中心的发展思想的指示要求,形成了对事关辽源振兴重大问题的准确判断和实践要求,明确了“群众小事就是发展大事”的工作导向和鲜明立场,坚持有利于辽源人民的事再小也要做,切实把民生作为发展的逻辑起点和改革的价值起点,从抓好关键小事入手,不断让振兴发展富有质感、更具温度,努力让群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

市政数局

有求必应 集成服务暖人心

2023年以来,市政数局秉承“便民、高效、规范、廉洁”和“换位思考”的服务理念,在全省率先提出“一窗受理、集成服务”改革。

市政数局无差别综合窗口可受理全市34个部门1199个政务服务事项,综窗使用省政数局统建的“吉林省政务服务全流程一体化平台”,实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综窗运行模式,审批事项所需材料已经做到名称、编码、受理流程等16个要素统一标准,保证政务服务标准化、规范化、便利化。窗口日常管理实行首问负责、收件即受理、窗口无否决权、一次性告知、限时办结、办事公开、责任追究等办事制度,提供免费复印、免费邮寄、免费兑换现金等服务。2023年至今,综合窗口受理业务9105件,同比增长63.25%,政务服务好评率100%,电话回访群众满意率100%。

此外,12345政务服务便民热线办事效率让广大市民群众纷纷点赞。10月5日16时13分,市民来电反映步行街龙开9202号楼楼下“启明星幼儿园”附近违建被拆除后,建筑垃圾无人清理,客服人员第一时间将问题转派至龙山区政府,10月9日,问题即得到解决,市民表示非常满意。

今后,市政数局将持续深化“放管服”改革,深入推进政务服务规范化、标准化、便利化建设,加快构建审批更快、服务更优、办事更便、作风更实的政务服务体系,擦亮我市政务服务品牌。

全面加强“帮办代办”服务,由综窗工作人员“帮办代办”实行金牌引导。主动对接企业和群众需求,在政务服务中心一楼综合窗口及五楼“服务企业专区”为企业和群众提供市场准入、项目备案、施工许可等高频事项的全流程帮办代办服务,实现申办人员“进门即办、企业开办全免费”。同时,政务服务中心还为企业和群众提供免费复印、免费邮寄、免费兑换现金业务,让政务服务更有温度。

设置“办不成事请找我”窗口,畅通问题反馈渠道,为企业和群众

市医保局

多措并举 全面提升惠民利企服务能力

今年以来,市医保部门坚持以人民为中心的发展理念,围绕市委“五放、五化、三抓一服务”行动工作要求,聚焦服务对象和群众办事需求,创新服务保障机制,优化经办业务流程,延伸服务触角,全方位推深做实“方便好办、就近能办、多点可办、少跑快办、一网通办”,推动全市医保服务从“能办”向“快办”“易办”“好办”转变,多项创新做法被国家、省、市各级媒体广泛宣传报道。

立足精细管理,提升便民服务能力。全力优化医保经办业务流程,有效解决群众反映的痛点、难点、堵点问题,不断提高医保经办精准服务能力。

窗口服务“集成办”。进一步规范全市医疗保障政务服务事项,围绕“简事项、优流程、减材料、压时间、少次数”目标,实现“一窗通办”“一厅联办”“一站办结”。

常规事项“线上办”。全力优化“互联网+医保服务”,以医保国家平台建设为契机,整合资源,高标准打造医保网上服务大厅、手机APP,形成互联互通的网上公共服务平台,让群众少跑腿、数据多跑路,实现“掌上办、网上办、码上办、自助办”。

咨询事项“热线办”。拓宽医保经办咨询服务渠道,依托12393医保咨询热线,开展医保政策咨询、业务查询办理、投诉举报受理、群众意见建议反馈等一体化服务。同时,针对参保群众非工作日医保服务需求,开展八小时以外延时服务,实现“一线通民意、解民忧、暖民心”。

高频事项“下沉办”。按照“应下尽下、能下均下”的原则,将城乡居民参保登记、开具《参保凭证》、异地就医备案、医保电子凭证申领等与服务对象密切相关的9项29

疏堵点、解难题。实行“收件即受理”“一件事一次办”特色服务,为企业和群众提供业务咨询、指导、申报等集成服务。

按照《政务大厅工作人员管理办法》,建立超前介入服务、上门服务、延时服务、预约服务、绿色通道服务、午间不间断服务等“十二项制度”,强化特色服务新举措,极大地方便了企业及广大办事群众,多次收到群众手写感谢信。

今年,为更好地落实“五放”“五化”“三抓一服务”工作要求,进一步提升政务服务质效,市政数局特邀请辽源市12345政务便民热线礼仪培训师孙宏瑜对驻中心工作人员进行两期服务礼仪培训,进一步增强了全体驻中心工作人员服务意识,提升了服务质效。

今后,市政数局将持续深化“放管服”改革,深入推进政务服务规范化、标准化、便利化建设,加快构建审批更快、服务更优、办事更便、作风更实的政务服务体系,擦亮我市政务服务品牌。

子项高频次服务事项下沉到社区卫生服务中心和社区医保服务站办理,将参保信息查询、医保缴费帮办、政策宣传咨询等7项20子项高频次服务事项下沉到乡镇卫生院及所辖村卫生室,最大化延伸医保业务办理触角,实现“同城通办、就近申办、一次办成”。

“家门口”就近办。加快建立覆盖市、区、镇(街)、村(社区)的网格化医疗保障服务体系,市区“十五分钟医保服务圈”已经初步形成,实现医保业务“就近办”。

“嵌入式”方便办。在14家社区卫生服务中心和乡镇卫生院设置医保科,配备专兼职人员,开展“嵌入式”医保服务。群众就医购药办事时可同时享受医保服务,通过医保+服务站,实现医保业务“方便办”。

“小程序”明白办。制作《辽源医保攻略》微信小程序,将所有医保政策和经办服务事项添加到小程序里,实现参保群众一看就懂、一点就明,方便群众了解医保政策,让医保服务更透明。通过开通《老顾说医保》抖音直播间,解读医保政策、互动答疑解惑,让群众更直观地了解医保、理解医保和支持医保工作。

持续深化医药卫生体制改革。深化医保支付方式改革,积极推进DIP付费改革示范工作。我市DIP实际付费以来,实现了医疗机构DIP付费、病种、医保基金全覆盖,减轻就医群众负担近4000万元,成为全省唯一获批开展区域集采试点城市。通过组织全市医疗机构开展“以量换价”“联合议价”区域集采,把群众常用、医疗急需、价格合理、用量大的药品采进来,切实解决群众“用药难、价格贵”的堵点问题。

坚持人民至上 办好惠民实事



市政数局为办事群众提供助残敬老志愿服务。



市医保局工作人员为参保人介绍异地就业办理流程及方式。



节日期间,市公安局下属多个部门均推出了相应的便民服务。



市水务集团净水厂技术人员在对设备进行日常检修维护。



12345政务服务便民热线。



2023年,市城市管理局计划改造提升6个城市游园,新增绿植4万株以上。

市公安局

假日服务“不打烊” 便民举措暖人心

“没想到中秋节还能补办驾驶证,辽源车管所真是太给力了。”市民高先生原本计划在中秋、国庆双节长假期间外出旅游,当准备出发时,却发现驾驶证不见了。中秋节当天,高先生焦急地赶到车管所求助,窗口工作人员快速为其进行了补办,重新领到驾驶证的高先生备受感动。

“双节”长假期间,市公安局在护航团圆、守护平安的同时,为全力保障广大群众在假日期间能够顺利办理各项相关业务,户籍科、车管所、出入境管理局等部门均推出了相应的便民服务。

为更好地满足在外求学、经商探亲、出游、返乡务工、行动不便等急需办理户籍、身份证业务的群众提供优质便民服务,市公安局各分局户籍窗口特推出无休轮值服务,每日两个分局轮值,保证群众在假日期间能办上相关业务,其中包括办理补(换)领机动车驾驶证、补(换)领机动车行驶证、变更机动车所有人联系方式、变更驾驶人联系方式、申领免检机动车检验合格标志等九项车驾管业务。假日期间,共受理居民身份证“一日办”业务102人次,受理全国居民异地身份证10人次,制发临时身份证40张,发放居民身份证32张,受理各类户籍业务60人次,受理居住证业务5人次,解答咨询326人次,预约、延时等

服务92人次。

为进一步深化便民利企措施,切实强化主动服务意识和担当意识,优化辽源营商环境,市公安局交警支队车管所“双节”开通全程车驾管窗口业务,积极推行“节假日不打烊”服务举措,最大限度满足群众办理车驾管业务需求。9月29日至10月6日开通车驾管窗口业务,服务事项包括:机动车注册、转让、变更、注销登记,车辆号牌及行驶证、驾驶证的补(换)领等业务。同时,于10月2日、4日组织科目一和科目三安全文明理论考试。节日期间,车管所共办理各类车驾管业务335笔,驾驶员科目一科三交通安全文明考试162人次,网办业务2686笔,窗口接听群众咨询电话200余件次,交管12123语音服务电话472件次,受到了办事群众的一致好评。

10月3日上午,出入境窗口民警接到群众张女士电话求助,她情绪很激动,声音颤抖地告诉民警,其家属在香港意外去世,需要紧急前往香港处理亲属后事,立即为其申请开通“绿色通道”和加急服务。同时协调省厅制证中心,仅用十分钟为其办理完港澳通行证手续。假日期间,出入境解答群众12367电话咨询28人次,预约服务4人次,发放证照5人次,加急服务2人次。

市城市管理局

完善公用事业服务 提升群众幸福感

按照市政府部署,2022年,市城市管理局牵头负责惠民实事项目5项;2023年,市城市管理局牵头负责惠民实事项目6项。

2022年,一是计划新建城区水洗公厕5座,推进全市具备开放条件的沿街企事业单位、商超、门店等向社会免费开放卫生间。目前,已开工新建城区水洗公厕4座,落实123家单位共152座对外开放卫生间。二是多措并举提高天然气使用率,通过政府补贴、企业让利等方式降低新增存量居民用户初装费,全年新增管道天然气用户不少于10000户。已完成天然气配套10000户。

2023年,计划城区新建水洗公厕2座,目前宪法公园和东山悦动辽源欢乐谷南门2座公厕已投入使用;全面开展市区供热低温区域问题排查,改造老旧供热管网不少于30公里。目前,老旧供热管网改造工程,已超额完成40.43公里;计划建设燃气管线10公里,新增天然气用户3000户。目前,已建设燃气管线7.09公里,居民用户新安装完工1000户。

为便利市民出行更安全,提高安全出行效率,2022年计划市区新建1座人行桥,改造3座危桥。仁和桥已建成通车,永安桥、红卫桥、七一立交桥已改造完成。2023年计划实现一建道“平改立”工程建成

通车,缓解交通压力,提高市民出行效率。目前,一建道“平改立”工程已通车,正在进行附属设施建设工作。计划改造仙人河西路等区域居民出行条件,亮化美化背街小巷5处以上。目前,仙人河西路已完工,吉宁及谦府胡同南段已完成79盏路灯安装,吉宁及谦府胡同北段、仙人河西路已完成路灯管线敷设及路灯基础浇筑工作。

按照“闲置一处、美化一处”“建设一条、绿化一条”原则,2022年计划新增城市绿化面积30万平方米,提标改造213个小微绿地。已完成全市新增绿化面积30万平方米,小微绿地改造213个;改造向阳山公园,建设6个游园,完善现有公园、广场等场所休憩配套设施。目前,已基本完成向阳山公园改造,完善宪法公园休憩配套设施;汽车公司南侧游园、原田家炳北侧游园、法院游园、农行游园、颐和人家游园、福镇大路游园已基本完工;2023年计划改造提升6个城市游园,新增绿植4万株以上。目前,已完成5处游园的改造提升,在向阳大路、龙山大街、泰安大路、福寿路、东辽河景观带南侧(斜拉桥—工农桥)、福镇大路游园、福山街沿火车站遗址栽植美国红枫、皂角,丛生稠李等,栽植乔木1.5万株,灌木0.7万株,绿篱模纹24万株,时令花卉600万株,宿根花卉167.4万株。

市水务集团

全力抓好供热补水期及冬季供水安全保障工作

为全面做好供热补水期以及冬季供水安全保障工作,市水务集团提前部署、提早准备,从水厂生产、水质检测、给排水服务、管网巡视、防寒保障等方面入手,有计划、有步骤地开展各项工作,确保全市正常生产生活用水需求。

保水量供应。水务集团不断优化供水工作管理,加强水厂生产环节质量控制,根据供水高低峰时段的变化,科学调整供水量,并实时调整水厂出水压力、市政管网压力和泵站供水压力,保证供热补水期间的采暖用水,切实保障全市正常生产生活用水需求。

保供水设施。面对日益转冷的天气,水务集团提前做好防寒越冬准备工作,在入冬前对全市各小区用水设施进行拉网式排查,对重点泵房、管线及往年发生过冻害的重要部位做好防护保温工作,保障冬季供水设施安全;加强对供水管线的日常巡查力度,仔

细查找安全隐患和薄弱环节,加大对跑、冒、滴、漏管网的维修维护力度,最大程度降低漏失率;有效保障供水管网平稳高效运行;开展安全隐患排查,完善管控举措,坚决遏制安全生产事故发生;应急抢修队伍随时待命,防冻物资及备品备件、管配件充足,做好突发供水事件的应急抢修准备,确保供水设施安全过冬。

保供水水质。严把自来水水质关,加强水质全过程的监测工作,加大原水、出厂水、管网水、二次供水水质检测力度和检测频次,加强净水工艺的全过程控制,全力保障我市冬季用水安全。

保供水服务。强化服务保障,供水服务热线24小时畅通,受理市民用水问题,解答用水咨询,全力做好用户用水异常问题的处理工作。如发生涉水问题,请拨打水务集团24小时服务热线6661555,西安路服务热线3716304,水务集团竭诚为您服务。