

# 深化“放管服”改革实现交管服务“四个一”目标

——广西北海市公安局交通管理创新发展纪实

□ 本报记者 陈淳安

广西北海市公安局持续深化交通管理“放管服”改革,通过服务前移、平台建设、资源整合、业务集成等四大措施,推动交管业务实现一窗办、一网办、一站办、一次办“四个一”目标。

## 推动服务前移 实现“一窗办”

一是统一事项清单和办理流程。

逐一梳理理论权力事项的办理层级和管理权限,规范内部审批流转程序,系统梳理交管审批事项受理条件、申办材料、办理流程,做大“一窗办”项目基数,做到市域范围内一张清单、一个标准。二是落实减免政策。免除复印身份证件、填写纸质申请表、拓印车辆识别代号、提交纸质体检证明等4项原先由办事群众准备的事项,改由系统自动生成或相关机关免费提供。推行

“容缺受理”服务,允许群众通过网上补录、快递寄送等方式补齐非核心材料。比如为2018年、2019年环广西公路自行车世界巡回赛的后勤保障外籍人员快速办理临时入境驾驶许可证件,获得公安部交管局、外籍友人的充分认可。

## 强化平台建设 实现“一网办”

推动流动人口业务印章使用和

《居住证明》查询打印等权限跨警种下放,流动人口办理机动车(特种车辆除外)和电动自行车上牌入户、申领机动车驾驶证等业务时,通过内部网络系统核实相关信息后即可受理。完善北海“交管12123”手机APP,开设服务指南、警务公开等7项功能栏目,推出交通违法行为、车辆检验预约等19项网上办理业务。据统计,2016年6月15日~2019年10月10日,累计受理业务

逾124万笔,有效降低群众办事成本,大大节约行政成本。比如,当事人可通过该APP上传事故信息,在线上协商调解;设置“容缺受理”功能,允许群众通过网上补录、快递寄送等方式补齐非核心材料。开通微信、支付宝等方式缴纳违章罚款等费用,当前网上缴费量占业务总量68.5%。

## 整合社会资源 实现“一站办”

打造“警e邮”合作新模式,率先在全自治区完成“警e邮”三合一自助设备增点扩面工作,并于今年8月正式启动。市民可通过该设备自助办理“身份证期满换证、港澳通行证二次签注、新车6年免检”等24项服务业务。打造“警保联动”新模式,实行保险公司理赔员与交通民警共同上路巡查,同步开展事故理赔工作,平均压缩办结时间48小时以上。联合多家汽修企业完善快处快赔服务站建设,并以G75线海高速公路合山段作为试点,推行高速公路重大节假日期间交通事故快

处快赔工作。依托覆盖市辖区的“警保合作”农村两站两员劝导站,将服务触角延伸至农村地区,实现交通安全劝导、基础信息采集、道路隐患排查、快处快赔代办等“职能扩充、一站多能”。

## 集成服务业务 实现“一次办”

一是打造全区首条机动车查验2.0通道。2018年8月17日正式开通使用后,车主驾车车辆通过检验通道即可一次性完成传统上牌模式中的填表、选号、缴费、制证、领取号牌等14项程序,全程仅需15分钟,查验效率提升1倍。二是创建道路交通事故仲裁院。联合市仲裁委员会成立广西首家道路交通事故仲裁院,为群众提供免费仲裁服务,具有简便快捷、一裁终局、法律效力强等突出特点,最快可在3个~7个工作日作出裁决。三是建立“24小时不打烊”车管自助服务区。服务区于2018年9月正式开通,汇集证件照相、违法处理、牌照换领等13项业务,推行全天候办理业务,随时来随时办,实现“24小时不打烊”。据统计,截至2019年10月10日,共受理10,396笔业务,日均受理40余笔业务,受到了当地群众的好评。

(本版图片由周仁敬提供)



交通管理支队副支队长苏涪根(中)参加“警E邮”三合一自助设备启动仪式



工作人员详细解答群众问题

□ 周正新 杜彦峰 张卿晨

夕阳无限好,人间重晚晴。在中华民族五千年的历史长河中,深怀敬老之心、倾注爱老之情、笃行为老之事的优良传统一直源远流长。

新中国成立之前,由于战乱、饥荒、传染病等原因,我国人口平均寿命为35岁,很多人甚至没有机会“老去”。随着生活水平、医疗水平的不断提高,现在我国人均预期寿命已达77岁。作为首都,北京市居民2018年平均期望寿命达82.2岁。

据统计,截至2018年底,北京市60岁及以上常住人口364.8万人,占总人口的16.9%,老龄化程度居中国第二位。目前,入住养老机构的老年人共有4.6万余人,占常住老年人口的1.26%,超过98%的老年人实际通过居家社区方式就近养老。这意味着就近养老服务体系已经成为全社会的广泛需求,同时也是在家养老的失能失智老年人获取长期照护养老服务的主要渠道。

近年来,北京市着力推动建立“三边四级”养老服务体系,即依托区级养老服务指导中心、街乡养老照料中心和社区养老服务驿站等养老服务平台,统筹区域内企事业单位和社会组织提供各类专业服务和志愿服务,实现老年人在其周边、身边和床边就近享受居家养老服务。

近期,笔者深入北京市社区街道、养老机构,亲身感受到作为一座“跑步进入老龄化社会”的城市,北京为建立完善就近养老服务体系做了卓有成效的努力和探索,为实现“六个老有”——老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所乐、老有所为,积累了很多宝贵经验。

## “家门口”驿站,养老从此不离家

近日,广外街道天宁寺东里小区的老年营养套餐由送餐公司准时送到,社区养老服务驿站里等着就餐的老人已排好长队。负责运营驿站的北京红枫盈养老服务中心工作人员张晶晶忙得顾不上吃饭,不时还关切询问饭菜够不够、味道好不好。

和往常一样,75岁的刘大妈和老伴儿会准时到这里用餐。刘大妈介绍说,她儿子工作忙,顾不上照顾他们老两口,她和老伴儿身体都不太好,每天买菜做饭就成了最头疼的事儿。

“孩子原本想让我们去养老院,可我们觉得哪里也没有自己家住着舒心。”刘大妈说,“后来社区建了养老驿

站,不仅解决了吃饭问题,包括日常照料、陪同看病、文化生活等都有了着落,满足了我老伴儿在家养老的愿望,现在这里差不多成了我们的第二个家了。”

2016年,北京市出台《关于开展社区养老服务驿站建设的意见》,明确养老驿站是街道(乡镇)养老照料中心功能的延伸下沉,应具备日间照料、呼叫服务、助餐服务、健康指导、文化娱乐、心理慰藉等六项基本服务功能。

据西城区广外街道办事处工作人员介绍,他们与红枫盈养老服务中心探索合作,已经建立起立足29个社区的养老服务机构。“养老驿站是政府为社区老年人提供居家养老服务的重要载体,只要拨打电话,就能享受助餐、助洁、陪同就医等服务,可以说是社区老年人家门口的养老‘管家’。”广外街道社区工作人员说。

“建设养老驿站符合国情,这一距离老年人最近的养老服务机构,将他们需要的服务送到了身边,为居家养老提供了专业化的外部支撑。”红枫盈创办人王兵说,“这不仅打通了为老服务的‘最后一公里’,更满足了大多数老人‘养老不离家’的愿望。”

结束了在驿站的照料工作,张晶晶又忙去巡视探访辖区内轻度痴呆的、精神有问题的、无人照料的老人。2017年底,北京提出建立居家养老巡访探访服务制度,由街道(乡镇)委托就近的养老服务驿站、养老照料中心开展。“有些老人的脾气很不好,见面就惹人,但是越这样你越放心不下。”她无奈地笑着说。

2011年,张晶晶满腔热情加入红枫盈养老服务中心,从事养老服务这些年,她帮过老人开药、陪过孤寡老人就医、调解过若干赡养矛盾,算是撞见了形形色色的养老问题。

在她看来,对送上门的“助老”驿站,很多老年人经历了一个从疑惑到认可,再到依赖的过程。“对待老年人必须要耐心、细心,就像对待自己的亲人一样,让她们真正有家的感觉。”张晶晶说,只有这样,老人才会加深对驿站的信任,驿站开展的各种服务才能够真正帮助到这些老人。

# 为了夕阳更璀璨

——北京市探索完善居家社区就近养老服务体系样本调查

## “菜单式”服务,让多元需求有保障

“非常感谢你们对我父亲无微不至的照顾,解决了我的后顾之忧。”8月的一天,刚结束9天出差任务的陈先生,看到临时托养在社区养老驿站的父亲正和其他老人一起兴致勃勃地观看皮影戏表演,满怀感激对工作人员说。

家住广外街道红居街社区的陈先生从事销售行业,10年前他80岁高龄的父亲突发轻度中风,虽然经过及时有效治疗身体逐渐康复,但是从那时起他就不敢让老人独自居住了。“销售行业需要经常出差,前些年为了照顾父亲,我尽量把出差的任务推掉。有时必须出差,可很多养老机构都只收长期的老人,老人的照料就成了我最大的心病,甚至想过换工作。”

“还好这几年社区养老驿站的服务越来越多样,我出差时,将老人临时托养在这里,可帮了我的大忙。”临时托养期间,驿站除了精心照料老人食宿,每天还还提供量血压、量体温、照料吃药等服务。现在,陈先生不用再为出差无法照顾老人而烦恼了。

随着经济社会发展,特别是老龄人口不断增加,类似陈先生父亲多样化、多层次的养老需求越来越明显。近年来,广外街道在和红枫盈探索合作推进社区养老驿站建设的同时,还根据同家庭情况、不同身体状况、不同生活习惯老人的个性化、碎片化需求,不断升级和细化养老服务,打造了涵盖10大门类60多种项目的综合服务体系,除了包括日间照料、助餐助洁、巡视探访、心理慰藉等基本生存条件保障,还提供短期托养、老年大学、旅居养老、商品网购等十分丰富的多元化服务,基本涵盖了老人居家养老的全部需求。现在,老人无论是在家还是在社区,都能根据自身需求享受到“菜单式”全方位服务。

勤俭节约是中华民族的传统美德,特别是老年人更是精打细算,对价格很敏感。在提供优质服务的同时,红枫盈也充分考虑了经济因素。比如,老人如需陪同就医,拨打养老服务驿站的电话后,就会有专人上门服务,只需支付25元/小时的费用;老人如

需家政服务,也只需支付25元/小时,相比100元/小时~200元/小时的家政服务市场价格,可以说相当低廉。这些费用还可以用老年卡支付,北京市政府对于老人有一定额度的补贴,可以用于在养老服务驿站的消费。

据了解,北京市自2009年开始启动“老年餐桌”建设,由于利润不高,场地缺乏等原因,很多“老年餐桌”已经倒闭。红枫盈运营的“老年餐桌”则一直维持到现在,其“秘诀”就是“不追求利润”。王兵解释:“基本需求领域可以零利润甚至‘负利润’,多样化需求领域‘微利润’,二者差不多持平。”“老年餐桌”属于老年人基本需求,靠别的领域来补贴,我们就能运营下去。”

北京市养老领域社会服务机构第一联合党委下有5个流动党员党支部,红枫盈养老服务中心是其中之一。对此,王兵毫不掩饰内心的自豪,“这说明咱们确实做了一些工作,也获得了一定的认可,要不然也不能给咱这里设立党支部啊!”

## “银发族”打工,让晚年生活有作为

“老有所为”,是很多老年人的要求和愿望,他们希望用自己长年积累的知识、技能和经验,继续为社会做出自己的贡献。

家住广外街道的刘崇惠老人退休前是某大型国企的中层领导,刚退休时整天待在家里无所事事,总觉得心里空落落的。

后来,她听说社区养老服务驿站可以为老年人提供力所能及的工作:想挣钱的,可以根据身体状况选择;热心公益的,可以当志愿者,不挣工资,而是用服务换积分,用积分换米面粮油以及等积分的服务。

“我就是喜欢这个行当,离家近不用子女操心,还能老有所为。”刘崇惠顺利成为社区志愿者。现在,刘崇惠每天都会准时到社区养老驿站帮助开展各种服务工作。“虽然很忙,但我很快乐,觉得自己‘有用’。所以别看我是为这些老年人提供服务,事实上他们带给我的‘获得感’更多。”

类似刘崇惠这样的“银发族”志愿者被称为“活力老人”,他们不挣工资挣积分,比如送一份老年餐积2分,

如果独立运营服务站,一个月能积1700分。志愿者挣到积分,可以到养老服务网点换取粮油米面,1个积分等价于1元钱。比如一桶食用油价值155分,一袋东北大米76分;也可以换取企业提供的等价服务,比如一次泥灸保健10分,一次15天的旅游3000分。

“服务换积分、积分换服务”,是广外街道和红枫盈参考“时间银行储蓄”创新制定的志愿者管理办法。这种“双向互动”养老模式实施以来,不仅节约了人力成本,更为退休老人提供了自我价值再实现的平台,可谓一举多得。

王兵非常认可“银发打工族”。他认为,对于老年人来说,更多的是需要摆脱在家里的消极状态,摆脱在家等服务的养老方式。他们走出家庭、走进社区、融入社会,参与为老服务中来,通过互帮互助,可以实现自我价值。

红枫盈养老服务中心的适老岗位总共有20多种:有负责站点运营的管理岗;有在各个服务站间送餐、分餐的小时服务岗;有专门组织兴趣活动的组织岗;还有一些掌握理疗、保健等一技之长的专业技术岗等。

目前,重新“上岗”的“活力老人”有30多位。姚玉荣老人退休前是持证的心理咨询师,专攻老年人的心理。几年前,她重操旧业,为老人提供心理健康咨询,很多老人经过及时辅导,抑郁症状减轻,心情舒畅起来。

“‘活力老人’是一种积极养老、快乐养老的重要方式,体现了老年人对生活质量和对生命态度的转变,是中国养老观念的进步。”王兵介绍说。

## “精准化”施策,让产业前景更广阔

党的十九大报告明确提出,“构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境”,为新时代加快老龄事业和产业发展指明了方向。

近年来,社区居家养老服务快速进入公众视野,这一新兴产业更吸引了大量企业和资本投入其中。调查发现,就近养老服务产业的发展也并不是一蹴而就、一帆风顺的。同样经营社区养老驿站,有的人气与日俱增

获得老人高度认可,有的经营遇到瓶颈门可罗雀,也有的养老机构因专业化程度不高、服务能力相对低下等问题经常遭投诉,甚至还直接被社区、街道停掉了相关设施的经营权。

如何适应老年人消费模式呈现总量快速增长、消费内容逐年多元的特点,做好居家社区养老服务“供给侧”改革,是一项重大而迫切的“必答题”。

“遵循市场规律、走规模化经营之路,才能实现‘叫好又叫座’。”王兵在介绍红枫盈发展历程时说,“坚持‘一性四化’,即公益性、品牌化、连锁化、集约化、标准化运营,以养老需求为导向,以服务质量为核心,我们在市场竞争激烈的养老服务行业能够获得老人认可的重要法宝。”

面对庞大的老龄人群、艰巨的养老重任,北京市民政局局长李万钧曾对媒体说,“如果没有做好准备,应对老龄化将是一场艰巨的遭遇战。从2018年~2048年,大约是1万多天,我们必须只争朝夕!”

近年来,为打造“三边四级”养老服务体系,让老年人就近养老放心、舒心、安心、称心,北京市坚持“精准化”施策,“法治化”扶持,先后制定出台了《居家养老服务条例》《支持居家养老服务发展十条政策》《养老服务设施专项规划》《加快养老机构建设的实施办法》《开展社区养老服务驿站的建设意见》《养老服务监管办法》等一系列政策法规,在就近养老设施无偿提供、加大设施供给、税费减免、优化服务环境等方面取得了一系列创新突破,推动了老龄事业和产业健康有序发展,为老年人就近养老提供了越来越多的优质高效服务保障。

今年5月,北京市《居家养老服务系列规范》(以下简称《规范》)正式颁布实施,填补了国内居家养老行业的服务标准空白。有业内专家表示,这部《规范》的出台,标志着北京居家养老将进入统一的“标准化”服务时代,势必会倒逼供给端更加规范运营,那些长期服务不够规范的小散乱企业可能会被淘汰淘汰,养老服务产业的发展前景将更加广阔。

在王兵看来,养老需求的满足是一个常态、长期的过程,养老产业更好发展除了政府扶持、政策落地,更需要养老服务机构把老人养老需求搞清楚,不断创新服务。谈及未来发展时王兵说,“我们目前正在积极探索‘托管式’养老,通过养老产品不断创新,为老年人居家养老提供更加优质舒心的服务。”