

# “一件事”改革扎实推进 政务服务跑出“加速度”

南京市雨花台区累计梳理发布涉及多部门、多事项、多证照审批的“一件事”应用服务场景92项,累计办理外贸备案、食品销售等各类“一件事”3638件次

□ 李茜 刘凡华

“一件事”改革,是推进审批服务便民化的重要部署,也是打造最优营商环境的有力举措。近年来,南京市雨花台区不断推进审批服务便民化,落实“一门一网一次”政务服务要求,持续深化“不见面审批(服务)”改革,不断优化政务服务和营商环境。企业和群众办事线上“一网通办”,线下“只进一扇门”,到政府办事就像“网购”一样方便、快捷,这样的美好愿景已成为现实。

## 逐项梳理分析

20项“一件事”最多跑一次

4月20日上午,市民王先生

在雨花台区政务中心填写了《雨花台区出生“一件事”办理登记表》,在一个窗口提交了申报材料,行政审批局仅用0.5个工作日就正式办结。这是南京市办理的第一例“新生儿出生一件事”。

以往,新生儿出生后要办理许多证件,要经过医院盖章、派出所上户口、社区办新生儿医保、社区卫生服务中心办新生儿预防接种本等多个环节。南京市雨花台区通过公安、人社、医保、区街政务大厅和辖区派出所等多部门联审联办,实行“一窗受理、内部流转、同步审批、统一发证”,实现办理新生儿落户、参保、医保缴费、社会保障卡制卡

等多个联办事项。

“相比以前,家长不必再多个部门逐一走访,也无需重复提交多份材料。”王先生点赞整个审批服务过程是“飞一般的感受”。

据了解,为扎实推进“一件事”全流程“最多跑一次”,雨花台区行政审批局借鉴部分地区探索群众和企业“一件事”联动办理的经验做法,在全区范围内收集群众和企业“一件事”,并赴基层调研了解群众和企业的实际办事需求。经过逐项分析论证,围绕自然人从出生到离世,企业法人从设立到注销两个全生命周期,着力打造自然人出生、入学、就业、婚育、退休、离世,企业准入、经营、注销等重点领域“一件事一次办”事项,梳理出20个“一件事”主题事项,包括企业开办一件事、企业简易注销一件事、“发放高校毕业生住房租赁补贴申请”一件事、“我要迁户口”一件事等。

截至目前,雨花台区累计梳理发布涉及多部门、多事项、多证照审批的“一件事”应用服务场景92项,线上在江苏政务

服务网雨花台区综合服务旗舰店实现“在线受理、数据流转、证照共享、快递寄送”,线下在区政务大厅“一链通”窗口实现“一窗受理、内部流转、同步审批、统一发证”。截至目前累计办理外贸备案、食品销售等各类“一件事”3638件次。

## 做好流程优化 实施审批全程监管

8月7日,南京师范大学毕业生张同学在雨花台区铁心桥街道便民服务中心得到意料之外的收获。四川籍张同学租住在铁心桥街道,他原本只想咨询两个全生命周期,着力打造自然人出生、入学、就业、婚育、退休、离世,企业准入、经营、注销等重点领域“一件事一次办”事项,梳理出20个“一件事”主题事项,包括企业开办一件事、企业简易注销一件事、“发放高校毕业生住房租赁补贴申请”一件事、“我要迁户口”一件事等。

随着“一件事”改革的逐步深入,在方便群众生活生产的同时,也是各政务服务部门推

动业务整合和促进流程优化的过程。雨花台区有关负责人表示,通过“一件事”改革,雨花政务服务水平明显提升,办事办件速度真正达到了“雨花速度”。通过创新式打造办件数字平台,升级现有网络平台资源;全面优化政务服务大厅窗口,推出“一链通”综合办理窗口,提供“全流程一窗受理、全事项一网流转、全证照一窗出件”服务;围绕信息共享,建立数据共享机制,实现多部门信息共享复用等举措,实现群众和企业办事只跑一个窗口。

与此同时,围绕审批全程监管,建立“互联网+监管机制”。启动“一链通”标准化改造,逐项编制“一链通”改革工作规程和办事指南。通过标准固化各类“一链通事项”受理方式、审批流程、审批时限,实现同质受理、同质服务,巩固“一链通”改革成果。通过审批平台将一链通的审批部门、审批时限、审批过程全程记录,实现审批的全程监管,审批责任到部门,审批过程可见。

# 福建厦门试点“信用就医” 增强患者就医获得感

□ 董小杰 陈静

近日,福建省厦门市市民小杨来到厦门大学附属中山医院皮肤科就诊,由医生开具处方后,顺利取药离开。第二天,他根据白鹭分公众号还款提醒,在手机上支付了475元医药费的信用账单。

“先看病后付费”——这是厦门推出的“信用就医”服务,让患者免除就诊过程中频繁缴费的麻烦,受到社会欢迎。领取电子健康卡的厦门医保用户,只要信用分达到一定分值,即可在院门诊中根据相应额度,免除所有缴费手续,待就诊结束后,在约定时间内一次性付清款项。

目前,厦门已有2家医院上线此项服务。

在厦门大学附属中山医院,只要白鹭分达到584分或芝麻分达到650分,即可在院、白鹭分公众号或支付宝的医院生活号签约“信用就医”服务,享受最高2000元的就诊额度。在患者就诊时,医生直接结算,扣费顺序为个人医保、预缴金、信用分信用额度。就诊结束后可根据推送的账单在相应平台上还款。

目前,“信用就医”在该院试点阶段的还款期限为2天,即就诊次日23时之前。在还款期限内未还清即视为逾期,逾

期后将停止“信用就医”服务并保存逾期记录,同时将根据欠费时间和金额,自动下调或取消信用额度。用户在补缴费用后的次日,平台将恢复“信用就医”服务。

在另一家试点医院——厦门市口腔医院,只要无失信记录、白鹭分达650分的医保用户,就可享受“信用就医”服务,相关费用可延期3天结算。

据统计,厦门市“信用就医”服务自去年6月上线试运行以来,累计开通用户数约12,500人,“信用就医”使用近3000人次,为患者节约就诊时间超过55,000分钟,信用支付金额突破50万元。

厦门市卫生健康委相关负责人表示,“信用就医”服务将社会信用引入医疗领域,对于增强患者就医获得感,提升医院管理效率与水平,强化诚实守信的社会价值,具有重要意义。在当前常态化防控阶段,减少了人员流动,有利于促进院感管理。

据介绍,厦门建设全市统一的“信用就医”服务平台,一方面连接白鹭分、芝麻分以及其他信用服务平台和金融通道,另一方面对接试点医院的HIS系统、支付系统。有关部门负责人介绍,下一步将增加试点医院,并计划将“信用就医”延伸到住院环节,不断扩大信用就医的内涵和服务范围。



## 湖北武汉:政务服务实现一网通办

武汉市通过优化审批流程,按照合法合规事项“马上办”、积极推行“网上办”、现场事项“就近办”、复杂事项“一次办”标准,政务服务基本实现“一网通办”。图为市民之家政务大厅内,政务服务自助机方便市民办理。

张畅摄

舆情参考

## 守住个人信息 看清“代理退保”骗局

□ 何玲

日前,微信号“上海市消保委”发布消息称,在社交、网络平台上“可委托代理全额退保业务”的广告标注“专业承接、全国办理、100%退保、险种不限”等醒目字眼,声称“买错了感觉不适合不划算的”“资金周转不开(断缴)停缴的”“各种原因想要退保的”都可以找其办理全额退保,投保人自己去退只能退10%现金价值。

为此,上海市消费者权益保护委员会、上海市保险同业公会提醒,“代理退保”行为隐藏可能会失去正常保险保障、资金受损或遭受诈骗风险、个人信息泄露风险等至少三种风险,消费者要充分考虑自身保险需求,谨慎办理退保。

据不完全统计,近年来,包括银保监会在内,各地监管机构针对“代理退保”的相关风险提示超过50次。“代理退保”已引起全社会普遍关注。

《中国证券报》对“代理退保”现象分析认为,市场上很多代理退保中介已经让该服务变味甚至违法。这些“黑中介”以牟利为目的,通过网络、短信等渠道发布可办理全额退保信息,以怂恿、诱导等手段让消费者委托其代理“全额

退保”事宜,并以此收取高额手续费。这种现象在传统寿险、健康险等人身保险产品尤为常见。

《齐鲁晚报》发表的文章指出,当前,对于这些扰乱保险业正常经营秩序的不法团伙,全行业深恶痛绝。2020年4月9日,中国银保监会发布《关于防范“代理退保”有关风险的提示》,警示广大消费者要警惕“代理退保”中存在的种种风险隐患,根据自身需求谨慎办理退保,若有退保或投诉需求,可通过保险公司官方渠道进行投诉维权,依法理性维护自身合法权益不受侵害。

《人民日报》刊发的评论强调,消费者应注意保护个人信息,不要轻易将银行卡、身份证、保险合同等重要单证的原件或复印件转交他人,不要轻易向他人发送移动支付二维码、网银验证码。如遇不法分子窃取和非法利用个人信息、利用投诉和退保实施诈骗等,应第一时间向公安机关报案。对非法机构或个人诱导虚构事实、伪造证据材料等行为,消费者也应及时向有关部门反映。同时,保险行业应迅速采取相关措施,持续维护客户信息安全,加强从业人员教育与管理。

地方资讯

## 深圳市宝安区“信易+”服务活动月正式启动

本报 记者何玲报道 日前,深圳市宝安区信用赋能企业论坛暨宝安区“信易+”信用服务活动月启动仪式在宝安区航城街道梧桐岛产业园拉开帷幕。围绕宝安区航城街道梧桐岛产业园创建宝安区首个诚信示范园区这一主题,有关部门将在园区内设立“信易+”服务工作站,为园内守信主体提供更加便捷高效的“信易贷”、“信易租”等信用服务。

据悉,有关单位主办方还将开展“信易+”服务月系列活动,在多个街道推动“信易+”服务机构进园区、进社区,同时通过组建宝安区“信易+”服务联盟,鼓励更多“信易+”服务机构加入宝安区“信易+”服务联盟,让守信企业享受多项便利服务,形成“不愿失信、乐于守信”的社会氛围。

同时,为着力创建一批依法经营、文明守信的诚信主体,发挥诚信典型带头示范作用,宝安区每两年开展“宝安区诚信示范单位和诚信示范园区”评选。经过申报、现场核查、专家评审、信用审查及公示等环节,共有100家企业获评“诚信示范单位”,10家园区获评“诚信示范园区”。本次活动对10家诚信示范园区和100家诚信示范企业单位进行了授牌。

深圳市信用办、市公共信用中心、宝安区信用办、市场监管局宝安监管局、航城街道办事处负责同志,宝安区诚信示范园区、诚信示范企业代表,梧桐岛园区内企业代表及“信易+”服务机构负责人等160余人共聚一堂,共同探讨如何将信用建设与社会发展相结合,从而推动信用成为社会发展的新动力。

## 江苏镇江首次开展建筑工程监理企业信用评价

本报 继建筑企业全面实施信用评价后,江苏镇江市今年起首次对工程监理企业进行信用评价。在镇江市行政区域内从事各类建筑工程监理工作的有资质监理企业,自愿、免费参加信用评价。本月,市住建局对在镇31家监理企业完成“计分评级”,其“信用分”已应用于监理项目招标投标和日常监管。

根据《镇江市监理企业信用管理实施细则(试行第一版)》,首次参加信用评价的31家工程监理企业,考核评定为基础分、承接项目业绩分、表彰分、建筑市场综合大检查动态分,以及企业缴纳增值税、所得税的附加分。据了解,满分100分。监理信用等级划分为A、B、C、D四个等级。其中企业信用考核总分达90分及以上,评定为A级;80(含80分)-90分的,评定为B级。被相关

部门列入惩戒黑名单的监理企业信用分在下两个考评时段内作“清零”处理。最新信息显示,首次全面考核中,17家监理企业考核等级为A级。

镇江市住建局建筑市场监管处副处长张奕介绍,镇江市首次对建筑领域监理企业进行信用评价,对健全和完善建筑行业信用体系具有重要意义。一方面,在招投标环节中,建筑企业对监理企业有了明确的选择导向。鼓励信用等级高的监理企业多承接工程。

另一方面,《镇江市监理企业信用管理实施细则(试行第一版)》突出了信用信息共享和联合惩戒。现场监管中,因违反相关规定而被建筑施工主管部门和其他相关职能部门行政处罚的,将作为失信信息录入镇江市行政处罚信息“双公示”系统,并推送到全国信用信息共享平台。(翟进)

诚信故事

# “我们一起吃苦,一起还债!”

□ 应磊

依靠一双手,她坚守承诺,帮助丈夫还清40万元外债;她栽种葡萄,建起别墅,还带领村民共同致富。她是茶光菊,彝族人,出生在云南凤庆县。嫁到宁波象山17年,她坚守承诺,用勤劳双手书写着小康路上诚信故事。

2002年,30岁出头的茶光菊认识了部队转业到云南做水电工程的浙江象山人王岳明,两人开始相爱。后来,王岳明的工程出现意外,不但工程款收不到,还欠下40多万元巨额债务。执着的茶光菊不顾家人反对,毅然跟着王岳明来到了象山晓塘乡西边塘村。

茶光菊来到王岳明家的第一天就被眼前景象惊呆了。“当时,丈夫家的情况还不如我家。他和父母住在破旧老宅,家里连张像样的床也没有,第一晚就打得地铺睡觉。”王岳明不忍让她受苦,劝其回家。没想到茶光菊态度坚定:“没有房子,我们还有双手,自己建房。我们一起吃苦,一起还债!”

两人结婚后,迎接他们的不是亲友的祝福,而是不断上门要钱的债主。茶光菊把他们一一请进门,和丈夫共同许下承诺:“我既然嫁给了王岳明,欠的钱我也有份。请你们相信我,我一定会还钱的。”

小夫妻态度诚恳,赢得了债主们的信任。为了多赚钱,

婚后,王岳明去上海打工,茶光菊则留在村里种地、做小工。一年下来,虽挣的钱并不多,但过年前,茶光菊还是按借款数额的高低,主动上门还债,多则一两千,少则几百。

可是面对巨额债务,光靠打零工的收入几乎是杯水车薪。茶光菊意识到,一定要找对路子,发展产业。晓塘乡是远近闻名的水果之乡,许多人从事葡萄种植产业。茶光菊决定种植葡萄创业。她重新开垦夫家的两亩自留地,又和兄弟姐妹凑了8万元承包6亩地,开始种植葡萄,王岳明也回来帮忙。

由于丈夫背部受过伤,无法干重活。茶光菊一肩挑起搭

大棚、选种、嫁接、插枝、施肥、治虫、采收等重活,起早贪黑,把汗水和梦想挥洒在果园里。

种葡萄的头一年,因为经验不足,收成少,造成损失。于是,村里和乡里请来了技术专家到她的葡萄园里专门指导,请她去参加培训课,还专门给她订阅有关种植技术的杂志。

“当时我不断给自己打气,这么多人帮助我,只要踏实肯干,一定可以还清债务!”茶光菊种植葡萄慢慢走上正轨,年收从开始的几万元,到10多万元,20多万元,2013年,她赚了40多万元。十几年来,茶光菊还清所有欠款,还花120万元盖起小别墅。

依靠着勤劳双手和大家的

理解帮助,茶光菊还清债务,走上致富道路。回首过去,茶光菊满怀感恩之心。作为少数民族联谊会副会长、乡少数民族联谊会小组组长,茶光菊不遗余力带动大家一起增收致富。听说有种植户葡萄滞销,她把自己联系的温州客户分享出来,帮大家带货;有关部门推动“少数民族采摘一体游”,她组织大家积极参与……在茶光菊帮助下,西边塘村彝族妇女崔海萍种的“红美人”柑橘去年迎来首次丰收,一亩多地有5万元左右收入。

前不久,茶光菊从杭州获得“最美诚信浙江人”荣誉回来后,便一头扎进了葡萄园忙碌。果园里,回荡着她经常哼唱的彝族民歌。“我会把诚信扛在肩上,今后更加努力,带动更多少数民族同胞共同富裕。”茶光菊说。