

12345，便民热线连民心



接线人员每天要接待近百名拨打电话的市民,为他们答疑解惑、转办诉求。

本报记者 康家佳/文 岳阳/图



虽然他们的工作岗位都在幕后,但仍然是统一着装、整齐划一。



总结学习会上,热线负责人要对前一段时期的话务量、转办率等各项数据进行分析,进一步提高为民服务能力。

“您好,这里是六安市12345政务服务便民热线,请问有什么可以帮您?”7月7日上午,市12345政务服务便民热线电话受理中心,亲切甜美的声音此起彼伏,如春风细雨般安抚着电话那头或紧张、或焦急、或迫切的情绪。接线人员一边询问反映事项,一边快速记录,告知对方已转办相关单位进行办理及时限。不远处的网络受理中心,工作人员熟练地在电脑端进行编辑、提交、交办。

1个热线电话号码、30多个坐席、60名工作人员,每天平均2800多通呼入量,对接各县区和1100多个市直单位,专注于政务服务及公共管理领域,7×24小时受理处置企业和群众的各类咨询、求助、投诉、建议、举报,“12345”组成了一个看不见的服务窗口,在政府和群众之间搭建起了一座为民服务的“连心桥”。

政务服务热线一头连着政府,一头连着广大群众。市12345政务服务便民热线自2016年开通以来,持续保持“两头热”。群众和企业反映问题数量种类繁多,涉及医疗、交通、社保、环保、行政审批等方方面面,多半是与群众和企业切身利益和生活密切相关的小事”,这些“小事”虽然多而杂,但热线工作人员深知“群众利益无小事”,只有让热线、网络渠道“高效运转”,真正“接地气”,才能够下情上传,让公众的合理诉求得到圆满解决,从而化解各种社会矛盾。

针对群众急难愁盼的各项问题,热线建立起了从工单受理到办结的全流程督办机制,实现企业和群众诉求办理的闭环运行。市12345政务服务便民热线负责人黄伟说:“简单咨询类事项的电话,直接给予答复;反映其他事项的问题,有时需要一个或多个部门协同解决,我们积极牵头帮助群众和企业与业务主管部门对接,通过集中受理、统一交办、成员单位办理、电话回访等跟踪落实情况,确保群众诉求‘件件有着落,事事有回音’。”

今年3月,市民钱女士将一面写有“情系民生办实事 百姓满意笑颜开”的锦旗送到市12345政务服务便民热线。原来,钱女士在城区购买一处商品房后,要求办理车位费退还事项,在向有关部门反映未果的情况下,于2021年10月拨通了12345热线电话,表达了自己的诉求,通过12345热线转办督办该事项,2022年初收到了退还费用。她感激地对工作人员说:“没想到通过一个电话,就办理了我的烦心事,太感谢你们了。”……

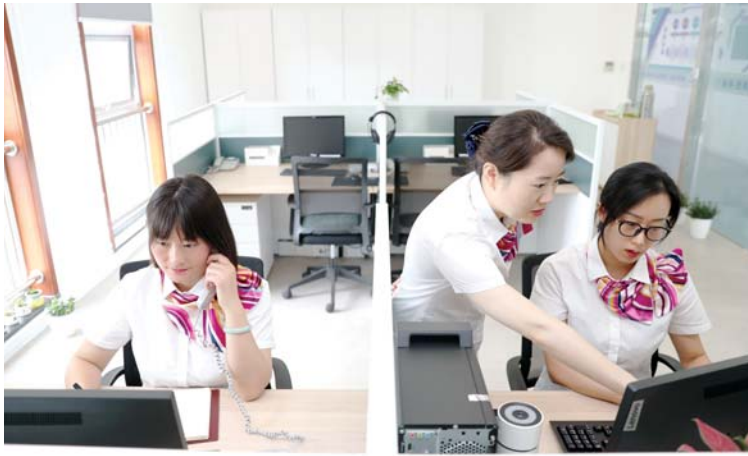
一面面锦旗、一封封感谢信、一句句网络平台感谢留言,是热线成为群众和企业“连心线”“暖心线”的最好佐证。据统计,市12345政务服务便民热线运行以来,共受理群众来电、网络平台留言87.9万件,向各县区和市直各部门转办25.74万件、直接答复和指导处理62.05万件,办结率99.57%,各县区平均满意率97.32%,市直各单位平均满意率98.51%。



奋斗者正青春



这是一个朝气蓬勃的团队,他们用甜美的声音和高效的服务,帮助广大群众解决生活中的烦心事、困难题。



网络受理专线要对群众来信做到日清日结。



12345热线大厅里,大家在紧张地记录着、解答着群众的诉求和咨询。

“双减”一周年看暑假生活新变化

新华社记者

“双减”政策提出一周年之际,今年孩子们的暑假有什么新变化?记者近期在湖北、辽宁、广东等地采访发现,这个暑假,越来越多的孩子们不再沉浸在“题海”,奔波于各类补习机构,而是在更多元的实践作业中期待收获,经历更多彩的暑假生活。

多元作业,“题海”压力减轻

对湖北省钟祥市实验小学五年级的王颢诺来说,与以往有些不一样的暑假生活已经拉开序幕。“语文、数学这种要写的暑假作业比以前明显少了,社会实践作业多了。”王颢诺解释道,“在家劳动或者跟父母一起运动,拍照片或提交视频,这样的作业有意思又轻松。”

“要跟家长学做饭,但这几天我还没开始。”武汉市大兴第一实验小学三年级的吴皓宇也提到暑假作业的变化。他身边的同学插嘴说:“暑假才开始,我的语数作业马上就要做完啦!”

从钟祥市长寿路学校的一份学生暑假作业表中可以看到,除了语数英作业外,还有“德育活动”“体育锻炼”“艺术欣赏”“劳动实践”等内容,包括做志愿服务活动、跑步跳绳打羽毛球、阅读名著名篇、体验社会职业……“不仅仅只考虑文化课,还要考虑孩子身心的全面发展,让孩子与家长有良好的亲子互动,身体得到锻炼,陶冶情操,自主自律地度过愉快的假期生活。”长寿路学校七年级语文教师郭老师说。

放暑假前,广州市天河外国语学校初一年级开了一次线上家长会。家长会上,年级组长提出假期补习更有意义的“五件事”:阅读、练字、爬山、做菜和逛展馆,把“双减”的教育理念通过“应让孩子过一个什么样的暑假”的主题传达给每位家长。

多彩暑期,兴趣与素养并存

记者在多地采访了解到,这个暑假,越来越多的孩子们穿梭在各种文体活动之间,或兴奋或安静,或刺激或平淡,感受着愈发丰富多彩的假期生活。

早晨八点半,上完网球课的马睿悦踏着小滑板车,准备和妈妈一起离开训练场。这位穿着蓝色运动衫明黄色运动鞋、扎着马尾辫的女孩是武汉市青山区钢都小学的一名准小学生,她神采飞扬地演示着刚刚学到的动作:“像这样,挥拍!”马睿悦的妈妈在一旁宠溺地看着说:“这

个假期,还会带她去跳舞、学围棋、打羽毛球,主要根据她的爱好来,都是些非学科类的兴趣班,顺其自然就好。”

在武汉市少年儿童图书馆,武汉市第六十四中学七年级的刘凤歌正在练习一套《衡水体》字帖,桌上还放了几本外国名著,包括《呼啸山庄》《傲慢与偏见》等。小刘告诉记者,这个假期,她给自己定的任务就是把字练好看一点,多读一些文学作品。

7月11日是辽宁省朝阳市中小学暑假的第一天。龙城区长江路第一小学的家长和孩子不用在烈日炎炎之下奔波于各个补课班之间,学校的暑期托管服务让同学们在学校就可以学习各种技能。走进三年级二班教室,平时总是十分热闹的同学今天却都安安静静、全神贯注。五彩的纸条在一双双稚嫩的小手转动下逐渐成形,他们在上衍纸课。“我很喜欢上衍纸课,把衍纸作品拿回家,爸爸妈妈都夸我!”学生刘思淼说。

校长房震介绍,学校的暑期托管课程还有轮滑、武术、跆拳道、口才、舞蹈等10多项兴趣课。他说,学校开设暑期托管服务一方面解除了家长的“看护难”和“奔波苦”,另一方面减轻了学生过重的课业负担。

多方合力,让暑期更加丰富

在孩子们灵动身影的背后,家长们的观念也逐步发生变化。“家长心态要放好,不能过于焦虑,要让孩子们自己去探索,走自己想走的路。”陪儿子参加冰壶夏令营的武汉市民严先生觉得,孩子身体健康最重要,要引导培养孩子的自主学习能力。

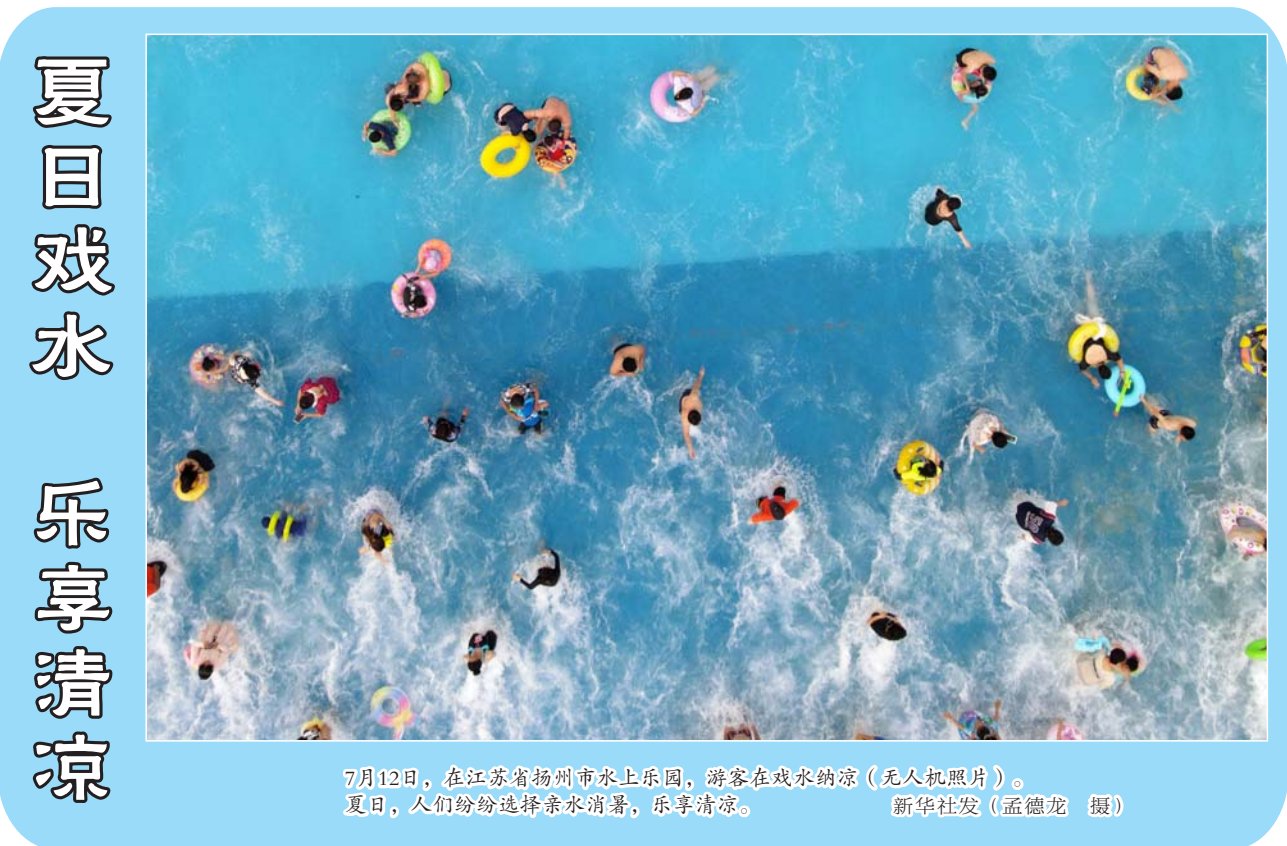
据了解,各地相关部门也持续推出青少年体育夏令营、青少年暑假社区托管等活动,促进学校教育、家庭教育和社会教育的有机衔接,让青少年学生度过一个文明、安全、快乐的暑假。

明、安全、快乐的暑假。

辽宁省朝阳市青少年宫主任高爱霞介绍,促“双减”暑假公益艺术实践体验营将于近期在青少年宫开营,孩子们不仅可以观看非物质文化遗产皮影戏演出并亲自动手实践,还能参与制陶、制作奶茶、创客、航模、收纳整理、烘焙等20种实践体验活动和项目。

北京师范大学教授钱志亮建议,在暑假开始之初,要问问孩子的学习目标,也要问问孩子想怎么玩。比如,去一次博物馆、去一次游乐园、看几部电影纪录片等等,增加孩子对自己的学习和生活的掌控感。

同时,假期里引导孩子坚持规律作息;注意食品安全,尽量多吃蔬果,保持三餐规律;给孩子在家划分功能区域,如打游戏在哪里打、读书在哪里读、写作业在哪里写。规律的生活加上良好的环境,让孩子充实度过暑假里的每一天。



夏日戏水 乐享清凉

7月12日,在江苏省扬州市水上乐园,游客在戏水纳凉(无人机照照片)。夏日,人们纷纷选择亲水消暑,乐享清凉。(新华社发(孟德龙 摄))

第七批国家组织药品集采 拟中选药品平均降价48%

新华社南京7月12日电(记者 彭韵佳 邱冰清)第七批国家组织药品集中带量采购12日在江苏南京产生拟中选结果。此次集采有60种药品采购成功,327个拟中选产品平均降价48%,按约定采购量测算,预计每年可节省费用185亿元。

此次集采药品涉及31个治疗类别,包括高血压、糖尿病、抗感染、消化道疾病等常见病、慢性病用药,以及肺癌、肝癌、肾癌、肠癌等重大疾病用药,群众受益面广、获得感强。以肝癌一线靶向药仑伐替尼胶囊为例,每粒从108元下降到平均18元,一个治疗周期可节约费用8100元。在降血压领域首次纳入缓控释剂型,硝苯地平控释片降价58%、美托洛尔缓释片降价53%,高血压患者用药负担明显减轻。

此外,美国辉瑞公司的替加环素、日本安斯泰来公司的米卡芬净、西班牙艾美罗公司的依巴斯汀、意大利博莱科信谊公司的典醇酯等4个原研药中选,平均降价67%。

在采购规则上,此次集采坚持“量价挂钩、招采合一”的基本原则和“国家组织、联盟采购、平台操作”工作机制,并作出进一步调整优化,强化供应保障,如引入保供机制,每个省份将同时有一个主供企业和一个备供企业,确保临床使用稳定。

国家医保局组建以来,已开展7批国家组织药品集中采购,共覆盖294种药品,按集采前价格测算,涉及金额约占公立医疗机构化学药、生物药年采购额的35%,集中带量采购已经成为公立医院药品采购的重要模式。

下一步,国家医保局将会同有关部门指导各地及中选企业做好中选结果落地实施工作,确保全国患者于2022年11月用上本次集采降价后的中选产品。

2022年继续提高城乡居民医保筹资标准

新华社北京7月13日电(记者 彭韵佳)为适应医疗费用增长和基本医疗需求提升,确保参保人员医保权益,国家医保局、财政部、国家税务总局日前印发《关于做好2022年城乡居民基本医疗保障工作的通知》,明确2022年继续提高城乡居民医保筹资标准。

通知指出,各级财政继续加大对居民医保参保缴费补助力度,人均财政补助标准新增30元,达到每人每年不低于610元,同步提高个人缴费标准30元,达到每人每年350元。

中央财政继续按规定对地方实施分档补助,对西部、中部地区分别按照人均财政补助标准80%、60%的比例给予补助,对东部地区各省份分别按一定比例补助。统筹安排城乡居民大病保险资金,确保筹资标准和待遇水平不降低。

同时,将探索建立居民医保筹资标准和居民人均可支配收入相挂钩的动态筹资机制,进一步优化筹资结构。并放开新就业形态从业人员等灵活就业人员参保户籍限制。切实落实《居住证暂行条例》持居住证参保政策规定,对于持居住证参加当地居民医保的,各级财政要按当地居民相同标准给予补助。

在巩固提升待遇水平方面,通知明确要稳定居民医保住院待遇水平,确保政策范围内基金支付比例稳定在70%左右;完善门诊保障措施,继续做好高血压、糖尿病门诊用药保障,健全门诊慢特病保障;合理提高居民医保生育医疗费用待遇,做好参保人生育医疗费用保障。