聚焦郑州市第10轮行政审批制度改革

卫生审批办结时间提速87.4%

同比缩短3周多 服务实现零投诉

本报记者 张乔普 通讯员 李朝锋

“过去办证要从大厅到处室来回跑几趟，最快也要二三十天。现在只来一次就把事办成了，两三天就领证，真是太方便了。”不少在市卫生局办事的群众由衷地感慨。市卫生局实施行政审批改革以来，群众满意度不断提升，审批服务实现“零投诉”。

今年一季度，市卫生局共受理行政审批事项972件、办结1009件，提前办结1008件，平均办结时间3.4天（同比缩短23.6天），及时办结率100%，提前办结率99.9%，办结时间同比缩短87.4%，审批服务效能显著提高。

作为全市行政审批“两集中、两到位”改革试点，市卫生局以促进行政审批提速增效、打造便民服务效能办事窗口为目标，着力开展“三抓一促”，在构建一个窗口对外审批新格局、营造医疗卫生最优发展环境方面取得初步成效。

职能归并 打造集中对外窗口

“两集中、两到位”核心是归并审批职能，改变过去重审批轻监管和审批监管不分等现象。市卫生局在“不增加人员编制、不增加中层领导职数、不增加内设机构数量”的“三不增加”前提下制定职能整合方案，取消1个编制处室、成立审批办，将原来分布在4个业务处室的所有卫生行政审批职能整合调整全部由审批办负责，实现审批监管分离。同时明确1名主管局长作为卫生行政审批首席代表，代表市卫生局行使最终签批权，实现所有审批事项全部由窗口受理审核、首席代表审批核准，解决审批窗口“只挂号、不看病”问题，以窗口为主导的行政审批运行机制得到确立。

本着“行政审批做减法，服务民生做加法”的指导思想，对卫生行政审批事项进行全面梳理整合，实行“三压一减”：将原12项卫生行政审批项目取消两项，下放两项，1项调整为日常工作，压缩合并保留为4项；原有5个审批环节压缩为3个，实施“一条龙”服务；原法定60日、45日、30日的审批办结时限压缩为4个工作日；减少前置条件，进一步规范简化审批。制定出台首问负责、限时办结、专家咨询、AB岗、日清周结等12项工作制度并全部在办事大厅上墙公示，实行“制度管人、按章办事”。

软硬兼修 构建便捷办事窗口

市卫生局对卫生行政审批事项、流程、环节、条件、标准、时限实行“六统一”，通过现场、网络、电话等多种媒介开展咨询办理服务，落实“三清”要求：统一模式，实行“一纸清”，印制《郑州市卫生行政审批便民服务手册》，免费提供给医疗机构和办事群众；借力网络，实行“一网清”，将卫生行政审批标准、办事指南、审批结果等信息全部在郑州卫生信息网公示，并将审批事项全部统一编号，统一录入电子监察系统，审批工作更加透明规范；实行“一口清”，强化窗口办事人员日常学习，通过飞信群、QQ群、微信等现代通信手段加强相互交流，使所有办事人员对审批事项程序、条件、标准做到“一口清”，能应对各类咨询和突发状况。

由于医师注册项目对服务对象个体利益影响较大、对办理时限较为敏感，市卫生局对包括外国医师短期行医、港澳台医师短期行医在内的所有医师执业注册项目全部实行“一审一核”，将审批环节进一步压缩精简为“审查受理”、“核准办理”两个环节，从根本上改变原有重复审核情况，有效避免服务对象两头跑、办件两头传递和审批时限过长等现象。

六个服务 争创优质服务窗口

市卫生局还创新服务模式，实施“缺件受理”和“模拟审批”。对申请人提交材料不齐全但核心材料齐备的允许缺件受理，有前置审批的许可项目为其提供“模拟审批”服务，这两种服务模式减少了各审批环节等待期、降低了申请人成本、有效提高审批速度和服务效率。

创新服务载体，推行“预约服务”和“网上审批”。申请人办理卫生行政审批事项的，可以通过电话、短信、现场、网络等方式与审批服务窗口约定办理时间和取件时间。预约服务不受时间限制，实行24小时全天候服务，特殊事项还可在法定节假日预约办理；所涉及4项审批事项均可申请开展网上审批，若材料齐全，网上点击受理之日起4个工作日内办结。审批事项办结后，系统自动以短信方式提醒申请人到市卫生局窗口领取证件。

创新服务方式，实行“组团服务”和“上门服务”。根据卫生行政审批特点和办公条件、人员配置等实际情况，将窗口办理人员两人一组组建2个行政审批服务团队，各自负责部分审批事项，使受理、审核、现场验收、发证、送达等真正实现流水化作业、一站式服务，实现行政审批“事前指导、事中审查、事后提醒”的全天候服务。

目前，市卫生系统服务管理网络覆盖城乡居民800余万人，基本实现全覆盖。收录全市198个打击非法行医责任区域和12类7811家医疗机构、放射诊疗机构、公共场所等服务信息共计3万余条，为居民打造了一张卫生服务健康地图，获得社会各界高度评价和群众一致认可。

省运会自行车赛第二日 郑州健儿狂破多项纪录

本报讯（记者 陈凯）昨日，河南省第十二届运动会暨首届全民健身大会自行车（青少年竞技组）比赛，郑州健儿继首日勇夺3金、打破3项省运会纪录后，再掀破纪录“狂潮”——打破1项全国青年纪录、4项省运会纪录，并摘得5枚金牌、1枚银牌，再度展现了郑州自行车健儿的强大实力。

女选手宋超睿成为昨日“郑州军团”的“功勋战将”，在首日比赛夺冠并打破省运会纪录后，昨日又有上佳表现，她先在女子甲组200米争先赛中夺冠并打破该项目省运会纪录，之后与队友崔艺、张桂勤一道夺得女子甲组3公里团体追逐赛冠军并打破该项目省运会纪录。另一位女选手陈小雪在女子乙组3公里个人追逐赛中摘得1枚银牌，也打破了该项目的省运会纪录。

为郑州军团拿下本届省运会首金的男选手邵帅同样发挥出色，他与队友肖雨龙、段旭、祝瑞康一道勇夺男子甲组4公里团体追逐赛冠军，打破该项目省运会纪录的同时，也刷新了该项目的全国青年纪录。根据省运会相关规程，破全国纪录并夺冠的队伍或个人计2枚金牌。首日比赛夺冠并打破省运会纪录的杨子豪，昨日在男子甲组200米争先赛中为“郑州军团”又贡献1枚金牌。

此外，在焦作进行的省十二运会举重项目的比赛，郑州“女大力士”们继首日收获6枚奖牌后，张亚茹昨天在女子乙组58公斤以上级的比拼中，为“郑州军团”贡献1枚金牌。

讲述郑州好故事 传递绿城正能量

践行社会主义核心价值观 大力推进文明河南建设

鞋垫奶奶『无人售货台开张一周 非但『不差钱』 还多出320元

本报讯（记者 党贺喜 通讯员 宋培）本报报道《城管与商家联手设爱心柜台 鞋垫奶奶笑了》又有新故事，昨日开箱验货款竟多出300多元。

截至昨日，充满爱心的“鞋垫奶奶”无人售货台已运行一周。依照执法中队和珠宝店的约定，昨日是打开投币箱、为“鞋垫奶奶”王秀梅送钱的日子。上午，杜岭执法中队中队长马燕和英特纳珠宝店杨经理抱着投币箱，一起到王奶奶家对爱心投币箱开箱验票。

爱心“考”箱打开，结果出人意料。琐碎的数字道出欢快的乐谱——爱心鞋垫共售出107双，其中男士76双，每双5元；女式31双，每双3元，应收473元，实收793.60元。

显然，多出的320元全部是爱心积淀。

“鞋垫奶奶”是个明白人：“你们能帮我卖出这么多鞋垫已经感激不尽了，这多余的钱让我咋好意思收下哩。”老太太反而为这多出的钱发愁了，一会儿要掏钱买面锦旗给执法中队送去，一会儿要为执法队员买水喝。

客气来客气去，“鞋垫奶奶”把心思放到另外一位老街坊、83岁的郑梦珠身上来了：郑老太太也是靠纳鞋垫摆摊为生。她说：“照现在这个劲头，我每天纳的鞋垫还不够卖的，肯定会断档，还不如把俺俩的鞋垫都摆在售货台上，一起卖。”

大家都认为这是个好主意，接下来，将筹备“两个老奶奶，一个售货台”尽快开张。

建业一球不敌辽宁 仍需为保级而战

本报讯（记者 刘超峰）17日，建业做客盘锦挑战辽宁宏运。依靠老将肇俊哲的进球，辽小虎以1∶0赢得关键性胜利。在主场对河南建业的交锋史上，辽足继续保持不败。而建业以两连败的成绩坐上联赛倒数第三的位置。

本轮同积10分的辽宁宏运与河南建业之间的较量，可以看作是保级苦旅之间的肉搏战。在本场比赛开始前，建业队尹鸿博和辽宁外援詹姆斯等双方大将因故休战，因此对于双方来说可谓机会均等。开场后，建业队反客为主频频向辽足发起进攻，张璐多次杀入禁区对辽足大门造成威胁。第12分钟，建业队在中路组织进攻，直塞到禁区内，张璐的低射被张鹭用脚挡出，球正好弹到约翰逊脚上险些破门。下半场，建业换上王嘉楠，顶替表现不俗的张璐，紧接着杨阔和祝一帆换下徐洋和黄希扬，使得场上形势发生突变。第72分钟，辽宁宏运队发动反击，肇俊哲低射入网，辽宁宏运队1∶0领先。

本周三，建业将坐镇主场迎战上海申鑫，又将是一场保级路上的“六分之战”。

河洛商会成立 选出首任会长

本报讯（记者 成燕）昨日上午，河南省河洛商会第一次会员代表大会在郑州举行，郑州、洛阳、三门峡等河洛区域的188位工商界代表出席会议。

河洛商会经过一年多筹备，由省民政厅、省工商联批准成立，会员均为河洛区域的企业和河洛籍人士创办的企业。据介绍，该商会的成立旨在传承弘扬博大精深的河洛文化，为河洛籍工商界精英建一个家。

郑州市金桥建筑机械租赁有限公司董事长李有来当选河南省河洛商会首任会长。

会后，河洛商会邀请著名经济学家、省科学院副院长张占仓作《中原经济区发展趋势和前景》主题演讲。

博物馆日推多项惠民活动

12家民办馆首次参与

本报讯（记者 左丽慧 文 李焱 图）5月18日是国际博物馆日，我市一系列具有极强参与性的主题活动，让市民参与体验的同时加深对历史文化的了解。

上午9点，郑州博物馆广场上的专家鉴宝台刚刚摆好就被赶来的市民围住了。前来“鉴宝”的罗女士家住新密，前段时间在耕地时刨出个东西，因为形状奇特，很多村民都说可能是化石，知道郑州博物馆在国际博物馆日开展免费鉴宝活动，专门带着“宝贝”来了。遗憾的是，现场专家没有支持她的猜想，但罗女士很想得开：“不管这是不是文物，起码专家给我一讲解，我增长了不少知识。”

展厅内，在工作人员指导下市民排队拓印小型画像砖；还有人举起手机扫描二维码，参与网上博物馆趣味答题活动；一楼大厅的临时舞台上，青少年志愿者扮演“青铜鼎”等进行拟人化演出（**如图**），让大家在生动有趣的剧目中了解历史文化和遗址文物。

昨日，12家郑州民办博物馆首次集体亮相，参与政府组织的国际博物馆日大型文化惠民活动。

在郑州华夏文化艺术博物馆，《朱门芳宴——宋金大宅门的理想生活》展览令人耳目一新。北宋东京四大杂剧名角儿铭文砖雕的“亮相”，也是最大看点。

郑州至为古代艺术博物馆是今年刚刚批复的民间博物馆，5月18日是他们免费开放的第一天，两个展厅分别举办了中国古代建筑艺术展和历代陶瓷展。而中国古代建筑艺术展则主要展示一种目前仅见于中原的陶瓷文物——陶楼。这个来自汉代的微缩建筑共有七层，“我在书上看到过这种建筑形式名为‘复道行空’，这个模型为它的存在提供了物证。”市民徐先生说。

为市民服务 让市民满意

——市社会保险局践行党的群众路线教育实践活动侧记

近段时间以来，郑州市社会保险局结合党的群众路线教育实践活动，以加强办事大厅建设，提升服务水平为总目标，以“为市民服务、让市民评判、让市民满意”为总要求，不断完善办事大厅基础设施建设，创新服务方式，深化服务内涵，社会保险办事大厅的整体环境和服务水平得到进一步提升，群众满意度不断提高。

抓基础 着力改善办事大厅软、硬实力

完善服务设施。一是建立了独具特色的应急医疗服务制度。在全市选择54家具有一定规模的定点医疗机构，按照每周1家医院、2名医护人员的标准，设立应急医疗服务点，处理大厅紧急医疗事件。二是增加休息椅、服务区，配备饮水机、纸杯等设施，让办事群众“有处可去”。三是在每个窗口统一配置老花镜、台笔、评价器、去向牌和吧台椅，并制定了物品的摆放标准，做到“配置统一、标准统一”。四是狠抓门前环境治理，清理出门前广场，方便群众进出或休息等候。

开展引导服务。一是在大厅入口处设立“值班台”，全局中层以上干部轮流在大厅值班，为办事群众提供咨询、协办服务。二是在大厅1至3楼配备11名业务经办向导，为参保人员提供引导、陪办服务。三是在办事大厅1楼设置4个政策咨询窗口，负责综合解答参保人员提出的各项社会保险问题。四是每个叫号机安排一名业务向导负责叫号机的管理及使用介绍，帮助有需要的人群取号。五是在业务办理高峰期间由保安在大厅门前按照企业征缴、生育保险、灵活就业、个人权益查询打印4个类别引导办事群众排队取号。

落实政务公开。一是在大厅显要位置，摆放宣传册或宣传展板，广泛宣传社会保险政策法规。二是制作业务经办指南和一次性告知内容，将业务办理所需资料以展板或上墙的形式予以公示，让群众“一看便知、一查就懂、一问则明”。三是在需要进一步细化业务工作范围的窗口，设置温馨提示牌，告知群众业务办理范围或注意事项。四是设置公共宣传栏，方便办事群众及时了解社会保险重点工作。

抓制度 确保工作有章可循、按章办事

建立大厅服务管理制度。由标准化建设处和法制处牵头，按照“工作纪律、服务规范、管理约束、督导检查和后勤保障”5个类别制定了以首问负责为主要内容的《郑州市社会保险局服务管理制度汇编》，并发放到每一位干部职工手中。

建立督导巡视制度。由一名副局长任督导组组长，负责对市区内11个办事大厅工作人员落实制度情况进行督导巡视，及时发现问题、纠正问题。

建立“早点名，日点评”制度。利用下班时间对员工当天的工作完成情况、服务群众情况、存在问题等逐一“点评”，及时把干部职工的思想和行动统一到制度执行和落实上。

建立量化考评制度。制定了办事大厅量化评比标准，对大厅窗口的服务质量进行排名和通报；开展“流动红旗”和“服务之星”评比，作为年终考核的重要依据，与年度评先评优挂钩。通过建立和完善各项规章制度，对办事大厅的工作进行了规范和指导，确保了大厅工作在制度的轨道上平稳运行。

抓服务 全面提升市民办事满意度

办事大厅建设的关键在制度、要害在责任、根本在管理和落实。为此，市社保局采取了以下措施：一是成立了郑州市社会保险办事大厅领导小组及其办公室。二是确定了大厅建设“三步走”的整体思路，并确定了责任单位和完成时间。三是开展了“岗位大练兵”活动。分六批次对全体干部职工进行轮训，提高干部职工的政策水平和经办能力，适应“五险合一”提出的新要求、新任务。四是建立了服务评价体系。在每个窗口安装服务评价器，办事群众可以根据业务办理情况，给予评价，评价结果直接在局纪委电脑客户端显示。五是实行了业务办理高峰期间紧急应对措施。每月15日~20日业务集中办理高峰期间，领导班子成员与同志们一起在办事大厅一线上岗，帮助化解存在的各种突出问题。副科级以上干部按照区域划分责任区，对办事人群进行疏导和指引。全体干部职工提前10分钟到岗，15日~20日提前半小时上班；中午实行AB岗制度轮流办理业务，下午业务受理时间直到群众业务办完为止。

自“践行党的群众路线教育实践活动，创建服务型窗口单位”活动开展以来，全市各级社会保险办事大厅呈现出管理有序、高效快捷的良好发展态势。以市本级办事大厅为例，活动开展前，企业征缴业务一天最多可办理800件，现在日均受理业务量超过1700件，涉及10500参保人次，服务效率提高了1倍多，社会保险便民、利民、为民的保障功能得到了充分体现。

今后，市社保局将紧紧围绕党的群众路线教育实践活动和“两创一评”活动，进一步优化办事流程，简化办事程序，倡导雷厉风行、立说立行、马上就办的工作作风，以群众满意为目标，不断加强经办力量，加快社会保险新信息系统建设步伐，逐步实现由市社会保险大厅“集中经办”到“家门口经办”再到“足不出户”经办的彻底转变，为中原经济区和郑州都市区建设贡献力量！