



成都市人民政府政务服务中心办事大厅 柴逸扉摄

优质公共服务让成都更留人

本报记者 柴逸扉

① 完善公共服务，优质资源全面覆盖

“虽然我并不是成都本地户籍，但是孩子能够顺利地办理相关手续，并且安排在我居住地旁的学校就近入学。孩子能安心上学是我想要继续留在成都的原因之一。”作为父亲，席光跃最牵挂的还是孩子的教育问题。刚来成都时，他本以为自己外来务工者的身份会给孩子读书的问题带来诸多不便，但最终结果让他颇为欣慰。

根据成都市2014年印发的《关于做好进城务工人员随迁子女接受义务教育工作的意见》，进城务工人员随迁子女想要在蓉接受义务教育，其父母只需出示居住证明、社会保险缴纳证明就可以办理。“即便我只是租房子住，还是能够在社区登记、让孩子在家附近上学。”提到这一点，席光跃露出了满意的笑容。

“十年树木，百年树人”。能否获得良好的教育，是父母及孩子颇为关心的话题。成都市委高度重视这一问题，竭力为成都市民及外来务工人员提供优质、均衡的教育资源。

为了弥补校际之间的差异，成都市于2012年启动了为期3年、投入40亿元的城乡中小学标准化提升工程，全部完成教师编制标准及其动态调整机制、教师素质提升标准、技术装备提升标准、教室光环境改造标准、学校运动场改造标准、统一并提高城乡生均公用经费拨款标准等六大举措，实现教师队伍素质高位达标，基础设施高位均衡。

通过建立教师“县管校用”制度，成都所属的区(市)县成立了教师管理服务中心，让全市25766名教师从“学校人”变成系统人，城乡教师流动的校际壁垒全消于无形；通过将小学入学“先划片再登记入学”的办法，改为“先登记再划片确定学校服务范围”，适应人口流动性加快，入学人数弹性增大的形势，减少了挂靠户籍的择校投机行为。

成都市相关部门的努力获得了市民的肯定。2013年，经过第三方测评，全市公共服务满意度行业测评结果显示，成都基础教育满意度在全市11个民生行业领域测评中位居第3。2014年的结果更进一步，基础教育满意度在城市、农村以及全市平均三个类别中均排名第一。

如果说教育资源的全覆盖做到了“幼有所学”，那么卫生资源的极大丰富则能达到“病有所医”的目标。“要让成都人民看得着病，看得起病，看得好病！”成都市卫生和计划生育委员会贾处长的这句话，点出了成都在发展完善医疗卫生服务体系的规划与行

动。为了方便市民看病，成都致力于打造15分钟健康圈，保证大家可以在步行15分钟的情况下找到看病的地点。除了大型医院和县级医疗卫生机构，社区周围还分布有300多家社区卫生中心、2000多家卫生站及各类民营诊所，让市民充分享受基本医疗保障服务。

为了让群众看得起病，成都在全市所有政府办医疗机构、村卫生室全部实施基本药物制度的基础上，探索采取政府购买服务的方式，将非政府办的基层医疗机构纳入基本药物制度实施范围，同时加大对公立医药品阳光采购的监管工作力度，保证药物价格的合理性。

另外，成都市还通过结合国家医疗保险与商业保险的做法，将城乡居民保险的资金委托商业保险公司经办管理，既提高基金利用效率，又能让成都居民享受大病保险，5万元以上报销比例能达到90%以上。

“当然，要做到看得好病，任务最艰巨，必须推动优质医疗卫生资源下沉，促进城乡医疗资源的均衡发展。”贾处长进一步向记者介绍，目前成都正探索建立“医疗联合体”，以大型医院为龙头，以县级医疗机构为枢纽，以社区卫生服务中心、乡镇卫生院为网底，推行“基层首诊、双向转诊”的模式，做到“人才流通、设备联通、信息畅通、服务贯通、医保互通”，促进医联体的服务同质化。

此外，成都近年来投入4亿多元进行乡镇卫生院标准化建设，并对医疗人员进行专业设备使用的培训，同时提高基层医生待遇，不断改善基层的就诊条件。

② 运用智慧手段，政府流程不断精简

“从辞职后到再就业之前，我的收入主要来自于失业保险。先在公司开失业证明，然后去青羊区人社局办理手续，再到所在的居委会登记，各个环节流程明确，需要准备的材料网上均公开列出，办起来很顺畅。”谈起失业的经历，席光跃颇有感触。不过，他能在第二个月就领到失业金还是让他颇感欣慰。

“现在实现政务信息化之后，很多个人信息都能通过网络共享。比如我去居委会登记领取失业保险信息时，只要一刷身份证，之前在社保局已录入的信息内容全部都能显示，不需要再从头顶填表、交材料，几分钟就完成了办理。”

2014年以来，为了实现行政效能最大化，成都市政务服务中心推动以部门为中心的政务服务流程向以企业和公众为中心的流程转变，认真组织窗口单位自查、专业人士审查、中心统一复查，将事项涉及的办理流程、申请材料、法律法规、收费标准及依据等要素清单进行清理、更新，做到能减则减、能免则免。

“比如在实施《成都市建设项目优化审批流程试行方案》后，原有建设工程项目审批流程由7个环节优化整合为5个阶段，办理效率大幅提升。”成都市



成都市政府微博服务群众办事大厅 资料图片

行政审批中心的工作人员这样告诉记者。

正如席光跃说的那样，互联网的加入对政务服务的改造起了重要作用。对于这一点，刚好在成都人社局办理业务的成都置信（一家房地产企业）人力专员李先生深表认同。采访中，他向记者谈起了办理工伤保险的经历。

“作为房地产企业，建筑工人在劳动中很容易发生工伤事故。但过去因为办理此类保险都是在窗口受理，不仅要填一堆文件，还要到办事大厅预约排队，需要花费较多时间。”根据李先生的描述，有的新员工发生了工伤事故，办理保险却要半个月之后，所以在赔偿方面显得很麻烦。而在成都市人社局实行网上办工伤保险之后，李先生就可以随时登录相关网站为新员工办工伤保险，往往员工入职当天就能办好。

“在过去，我们企业70多个子公司都配备了办理工伤保险的人力专员。如今，我一个人就能为70多个子公司的员工办保险，甚至速度还比原来更快。只要有网络，我随时随地都可以用电脑甚至手机为员工办保险。”

以网络为依托的便利服务不只是出现在政务服务中，也同样体现在其他公共服务之中。

为了加强义务教育阶段的择校管理，成都市教育局充分利用学生电子学籍信息管理系统，组织实施小学入学、小升初工作，严格实行“一人一籍、籍随人走”，从2014年开始实现全市所有公、民办学校小升初网上信息采集，对区(市)县生源情况、义务教育阶段学校择校情况、每名小升初学生升学动态进行监控。

为加速市民看病的进度，成都多个区市县推出统一预约服务平台，许多社区医疗机构的多功能自助机都具备办卡、充值、预约、挂号、查询、缴费、化验单打印等交互服务功能，人均就医等候时间缩短至5分钟。

“不仅如此，信息化手段还可以让市民先在基层医院采集血液、照X光，然后通过网络、冷链物流传到大医院或第三方检测机构，结果再返回至基层医院，让市民不需出远门就可以获得大医院的诊断结果。”成都市卫生计生委的工作人员这样说到。

另外，有关部门还完善电子监察督办制度，强化电子监察系统和视频监控系统的日常巡查力度。在成都市政务服务中心，工作人员为记者打开了监控系统。在这里，不论是各区市县的政务服务中心，还是社区的服务站，工作人员的办公状态、电脑桌面上的内容都可以看得一清二楚。而在电子监察系统中，哪些事项办理超时、哪些事项材料不齐全也都可以得到提醒。



成都在全国率先建立962110就业援助网络，兑现“不挑不选，两个工作日帮助就业”的社会承诺。 资料图片



成都市龙泉驿区龙泉街道为失业者开展再就业培训 资料图片

③ 注重以人为本，贴心服务广受好评

“失业后，我一边领着失业金，一边在成都市人社局的安排下进行再就业培训。这里的课程很多，有花艺、家政、人力资源等等。上下课的要求也很严，需要录入指纹签到，如请假需要补课。”

席光跃本以为学习再就业课程只是个形式，没想到人社局安排得如此认真。也正因为接受过系统培训，许多用人单位才会认可他的学习经历。“学完了就可以直接到一楼大厅去投简历，那里就是人才市场，每天都有招聘活动。人社局对失业人员的再就业做了‘一条龙’安排，这种贴心服务令人很感动。”

率先在全国实施城乡统一的就业失业登记管理和就业援助制度；率先建立962110就业援助网络，兑现“不挑不选，两个工作日帮助就业”的社会承诺；率先实行就业实名制管理和劳动保障监察“两网化”管理……这些做法有效帮助了成都居民及外来人员找到工作，维护

了全市劳动关系的和谐稳定。

对成都贴心服务感到满意的不仅是曾经失业的人群，更多的群体正因为成都以人为本的政策措施选择来到成都，留在成都，因为在这里能感受到温暖。

许多海外留学人员愿意来到成都，因为只要他们申报的项目足够优秀，就能获得数十万元人民币的资金支持，并在住房、配偶工作及子女就学问题上有所照顾；创业者愿意留在成都，因为无论在资金、场地还是提供活动平台方面成都全都做好了准备，让他们尽情放飞梦想；高校毕业生愿意留在成都，因为毕业生就业实习基地的设置、大型人才招聘会的举办能让学生更有机会找到心仪的工作。

而对于靠一技之长养家糊口的技工来说，只要取得技师职业资格证书，就可按不低于大学本科毕业生水平来确定待遇，更是让他们有了“受尊重”的体验。“在成都，高级技师待遇比肩高级工程师。假设职工在参加培训后获得技师、高级技师职业资格证书，人社部门可以分别按照1000元/人和1500元/人的标准给予企业培训补贴。”成都市人社局的工作人员这样说到。

以人为本的服务需要无微不至的关怀，这其中也包括适当满足市民的个性化需求。这一点在成都也体现得淋漓尽致。

在保证义务教育基本学位的基础上，成都市还以公平、规范、合理的方式释放和提供免费选择，让家长及孩子有机会选择艺术特长班、民办学校及女子类、科创类、外语类学校，并统筹市级公办优质学校的学位，分别面向具有成都市户籍及符合条件的成都市居住证持有子女和外来务工就业农业劳动者子女开放，为他们提供适当的择校途径。

在保证基本看病问题解决的情况下，成都市还开展全科医生服务的试点，签约后开展针对性服务，当好百姓的健康守门人。“由于医生与患者保持长期沟通，全科医生比其他医生更了解病人的健康情况。遇到问题该看哪科、该做什么检查、用进口药还是国产药、大概花销要多少，全科医生都能做好‘私人订制’的就诊规划，避免病急乱投医形成不必要的支出。”

卫生计生委的工作人员还表示，目前试验阶段的2000多名医生已经全部签约，希望他们与病患之间培养起信任感，把“全科医生”打造成成都公共卫生领域的品牌。

