

◀ 上接 04 版



↑在桂林医学院附属医院，市民多采用自助设备挂号。

3 医院、社保服务中心：电子服务免扎堆

11月13日上午，记者来到依仁路市人力资源和社会保障服务大厅，一楼、二楼和四楼办理业务的市民非常多。

一楼大厅摆有多台社保业务自助服务机，一名工作人员站在一旁协助前来自助办理业务的群众。一名刚刚办完业务的青年男子表示，他是来办理医保卡共济业务的，原本以为会很复杂，出发之前还特意在网上查过办理流程。来到这里之后，他找到医保卡共济业务办理点，工作人员帮他在电脑进行操作，两分钟不到就办理好了。关于这次业务办理过程，他表示很满意。

在二楼市社会保险事业管理中心，前来办理业务的群众根据叫号有序办理业务。在电梯口，记者询问一名刚刚办完业务的中年女子。她姓秦，这次是来办理丧葬补助金和抚恤金领取业务的。她说，排了不到半个小时的队，业务办理很顺利，对这次业务办理过程没有不满意的地方。记者还采访了一名蒋姓青年男子，他说自己是来办理社保业务的，排了不到半个小时的队，办得也顺利。他这次是第一次来，一次就把业务办好了，很满意。

记者随后来到四楼的市医疗保障事业管理中心，进门左侧有一个服务台，两名工作人员在值班，他们负责引导群众办理业务和接受问询。在该楼层，记者就“办理业务有没有遇到不满意的地方”询问多个群众，绝大

多数都说没有不满意。

11月4日，记者来到桂林医学院附属医院和桂林市妇女儿童医院。在桂林医学院附属医院门诊部大门口，摆放着一排近10台自助挂号机，医院一直在推行自助办理。记者观察到，市民来到医院后，首先会选择在自助挂号机上挂号，如果有不清楚就马上询问周围的工作人员。一位刚刚用手机办理好挂号手续的小伙子告诉记者，“只要你绑定完成了，挂号看病取药都会非常方便，用手机操作就行，省得排队挤来挤去。”

记者按照医院工作人员的指点，体验了手机绑定挂号。记者是第一次使用该医院微信公众号，扫码关注后，需要绑定身份证、手机号和医保卡等信息才能进入系统挂号。挂号成功后，按照工作人员的指点，只要前往相应科室即可。来到科室后，用手机再扫描一次科室外面的电子屏二维码，就进入了排队程序，等待叫号即可。就诊完毕后，医生开药也在系统内进行，取药也使用手机扫描。

在桂林市妇女儿童医院，记者发现，该院将患者进行了分流。患者不再集中在大厅挂号，而是进入相应科室，在科室门口的自助机上进行挂号就诊。挂号时，可使用该医院的就诊卡，也可以使用居民健康卡。一位陪母亲来看病的女士说：“现在都是刷卡、刷手机办理，比较方便，就是老人有时候搞不懂。”

4 桂林“窗口”：以人为本推进便民服务

在采访中，记者发现，市民对这些窗口单位的便民服务都比较满意，这和相关单位一直以来“以人为本，努力提高服务水平”的工作理念息息相关。

象山公安分局出入境（人口）管理大队大队长冯文斌介绍，户政大厅每天上班警力有19人，这还不包括负责在互联网上审核材料的人。在告知群众业务办理所需材料这方面，分局官方微信分门别类都有介绍。考虑到一些人不使用手机，户政大厅还有专门的对外联系电话供咨询。群众来到户政大厅之后，前台民警引导他们取号的同时，还会帮他们检查材料是否齐全，提供免费复印服务。在窗口业务设定方面，身份证和户籍业务通办，进一步减少群众等候的时间。另外，大厅还有自助受理机，大部分身份证和居住证业务都可以办理。在服务群众其他细节方面，大厅还准备了充电宝、老花镜、急救药箱、饮水机和纸杯。

桂林市自来水公司相关负责人表示，为了让广大客户能够拥有更好的水费缴纳、咨询、业务办理体验，公司对系统进行改造升级，并利用互联网技术对现有流程进行改进；释放政策红利，进一步践行企业为民、便民、利民的服务理念，供水服务水平得到整体提升。记者体验采访中的业务分流效果也得益于于此。这位负责人介绍，2019年5月6日，公司开通了微信营业厅，线上已实现报装申请、信息变更、水表过户、缴费等绝大多数业务。为提供更加便利的线上服务，今年公司持续对线上供水服务大厅进行全方位升级，新升级的微信营业厅基本涵盖所有用水业务，并且有小程序技术加持，服务体验更顺畅。此外，市自来水公司已入驻市政服务大厅水电气“一站式”办理窗口，

为企业和市民提供水电气缴费、报装、过户等多项综合业务，实现就近办、集中办。水电气便民服务窗口的集成服务，打破了社会民生服务分散办、独立办的模式，用户只需拿一套材料，到一个窗口，排一次队，就可一次性办完。

市社保中心相关负责人在接受采访时也表示，目前社保中心开设了16个综合受理窗口，各县（市、区）社保经办机构也都推出了“一门式”服务。同时，社保局一楼已开设24小时自助服务大厅，让参保人办理业务不再受时间限制。此外，参保人在数字人社自助一体机上能够办理大部分的社保经办公共服务事项，包括了解劳动就业服务、政策法规，进行挂失、密码修改等社保卡管理业务。

记者在体验采访窗口单位的过程中，也发现了一些便民服务中的小瑕疵。比如在医院等地采访时，一些老年市民有“搞不懂手机扫码，不太懂用手机办业务”或者是“我没有智能手机”等困难。在桂林医学院附属医院采访时，一对好不容易成功用手机挂号后的老年夫妇告诉记者，“挂号后，还要扫码，我们不懂，就错过了排队，对我们来说不太公平。”

一位在市医疗保障事业管理中心办理业务的成先生反映说，他想借《桂林晚报》给市医疗保障事业管理中心提个建议，关于医疗费二次报销的相关内容，最好能在大厅醒目位置贴个流程说明，这样一来，办事群众自己就能看明白。

接受采访的市民也真诚建议，解决便民服务的瑕疵，关注到需要关注的人，这也是推进便民服务、自助化服务过程中，窗口单位需要持续发力的方向。

记者申艳 苏文娟 文/摄



↑群众在象山公安分局户政大厅办理业务。