

倾心为百姓 书写新华章

——平城区医保中心创新为民服务之路探析

本报记者 邱东芳



工作人员悉心为群众服务。

图片由平城区医保中心提供

创新宣传,开办“平城医保故事”视频号,亲民化选题、体验化解读,让便民医保政策走进千家万户;升级综合窗口服务,打破职工、居民业务办理界限,实现信息维护、待遇核定、费用报销等全流程服务“一窗通办”;深化改革,职工医保转移接续跨区域通办,构建起“线上+线下”协同、“邮寄+网办”互补的立体化服务体系……

这是平城区医保中心聚焦民生痛点、难点问题推出的一系列便民举措。近年来,平城区医保局、平城区医保中心主动作为、创新突破,靶向施策、精准发力,构建起一个更加完善、便捷、高效的医保服务体系,书写出医保为民服务新答卷。

宣传先行,讲好“平城医保故事”

医保政策与群众的生活息息相关,但

由于之前的政策宣传局限于张贴标语、发放手册等传统模式,难以适应信息时代需求,许多群众对医保政策掌握不全面、理解不精准,导致遇到具体问题时仍不清楚到哪里办、怎么办。针对这一情况,从2023年12月起,平城区医保中心创新推出了“平城医保故事”宣传视频号。

“平城医保故事”聚焦大众医保需求,设身处地从参保人员的实际需求出发,通过收集、挖掘他们在医保使用过程中遇到或可能遇到的各类问题和场景,以直观的短视频动画形式呈现给大众,让大家一看便懂。“我以前对慢性病医保待遇一知半解,看了那期视频后豁然开朗,都用不着孩子们帮忙了!”市民王先生说。

2025年以来,医保新政策陆续出台,涉及参保群众待遇等方面,如住院支付比例调整、门诊慢特病新规、职工生育

津贴发放途径变更等等。针对这些民生新政,“平城医保故事”采用图文动态演示、通俗语言讲解等形式深度解析,让医保惠民政策更直观、更接地气地走进千家万户。

正是通过这样一个个浅显易懂的小故事、诙谐风趣的短视频,“平城医保故事”视频号让晦涩难懂的医保政策变得生动形象起来,让群众在碎片化时间里,随时轻松理解并掌握医保要点,真正做到了医保政策进万家、服务群众零距离。

优化体系,绘就为民服务新图景

聚焦服务堵点,优化办理流程,平城区医保中心不断优化服务体系,提升服务水平,老百姓办事越来越方便。

针对传统分设窗口模式下,业务条块分割、办事群众重复取号排队、服务流程冗长等“瓶颈”问题,该中心科学整合资源、系统开展业务培训,经对综合窗口服务改革升级,将原有4个综合业务窗口拓展至7个,打破职工、居民业务办理界限,实现信息维护、待遇核定、费用报销等全流程服务“一窗通办”,参保群众只需在一个窗口提交材料,即可完成多项业务办理,真正实现了“一窗提交、高效办结”。在每年居民医保集中征缴高峰期,面对近7300件/月的业务量,综合窗口仍将单件办理时长压缩至10-15分钟,切实将改革成果转化为群众可感可及的民生福祉。

推动职工生育津贴发放从“按时办”到“提速办”,该中心深入开展流程再造:通过精简非必要证明材料、打通部门数据壁垒、优化内部审核机制,将原本分散在多个环节的工作压缩整合,最终生育津贴办理时限从法定10个工作日缩短至7个工作日内办结,较我省规定时限提速30%。这缩短的3个工作日为无数家庭带来了“及时雨”,实实在在缓解了生育家庭的经济压力。“数据多跑路,群众少等待”,平城区医保中心

用实际行动将政策温度转化为民生质感,打造出惠民便民的生动实践样本。

守正创新,实现便民服务零距离

随着经济快速发展与人口流动加剧,职工医保转移接续需求不断增加。平城区医保局、平城区医保中心坚持问题导向,启动了职工医保转移接续跨区域通办改革,与中国邮政建立合作关系,同步出台《职工医保转移接续邮寄业务规章制度》,通过“邮政托底、制度护航”的新模式,构建起“线上+线下”协同、“邮寄+网办”互补的立体化服务体系。如今,参保群众只需“一次递交资料”,即可实现医保关系跨区域无缝衔接。

在医保服务链条上,手工报销承载着参保群体的托付。那些无法线上结算的患者、材料复杂的重症患者、异地奔波的就医患者,无一不面临材料审核结算周期长、结果未知的焦虑,为此,平城区“医保跟踪办”应运而生。今年7月,“医保跟踪办”服务下的“医保小信使”正式启动,它通过为参保人手工报销后发送短信通知,既闭环了业务经办流程,又强化了参保人员与医保部门的数字沟通。一句“您提交的报销材料已审核完成”,托举出服务的温度;一声“叮咚”的抵达,是平城医保为民答卷上又一响亮的注解。下一步,平城区医保局、平城区医保中心还将进一步拓展“医保跟踪办”服务范围,开展更多更好的便民服务。

平城区医疗保险服务中心党支部组建“医保党员先锋队”,开展党员医保志愿服务。推动“15分钟医保服务圈”建设工作有序开展,强化培训提升能力。在辖区建立医保服务站,开展星级站点评选,医保服务均衡覆盖格局基本形成,有力地推动了公共服务向基层延伸。

平城头条

国际水彩艺术节绽放马家小村

本报讯(记者 尚丽)近日,平城区水泊寺街道马家小村热闹非凡,2025国际水彩艺术节在此开幕。来自13个国家的艺术家、国内美术大师及社会各界嘉宾齐聚一堂,共同见证这场跨越国界的人文艺术盛宴,为这座兼具历史底蕴与艺术活力的文创村再添光彩。

马家小村依托深厚的文化积淀,将农业发展与现代文明相融合,探索出“农旅+文化”的特色发展路径。村内的“鹿苑国际

文化艺术园区”汇聚了众多国内外知名艺术家和独立艺术厂牌,成为多所大学的艺术研学基地。

作为鹿苑国际文化艺术交流月的核心活动,此次水彩艺术节期间,国外艺术家们深度融入当地生活,他们走进园区工作室交流学习,提笔创作手绘陶瓷与水彩人物;前往大同古城太平楼、云冈石窟、白登山及马家小村周边采风写生,用色彩捕捉古城神韵与田园风光;在艺术交流论坛上碰撞

思想,于篝火晚会上增进情谊。

艺术家们现场创作的作品,以明亮的色彩、灵动的笔法展现着大同的独特魅力,让观众沉浸式感受山水田园之美与文化古城之秀。活动现场,金发碧眼的国外艺术家与带着乡土气息的“农村达人”的混搭让艺术更鲜活。这场国际水彩艺术节不仅是中外文化交流的桥梁,更让马家小村从大同走向世界,让更多人透过艺术读懂这座城市的历史与活力。

马军营街道卫生院开展免费体检活动

惠及65岁以上居民

本报讯(记者 杨昱郁)为关爱老年人群体健康,提高老年人健康管理水平,平城区马军营街道卫生院6月12日起,正式启动65岁以上居民免费健康体检活动,该活动将一直持续到9月12日,旨在为辖区老年人送上一份贴心的健康关怀。

本次活动项目丰富且全面,涵盖一般体格检查,包括身高、体重、血压、视力等基础指标测量;还有血常规、尿常规、肝功能、肾功能、空腹血糖、血脂等检查项目,以及B超等辅助检查,能全方位了解

老年人身体状况,为疾病早发现、早诊断、早治疗提供依据。同时,医护人员会根据体检结果为老年人提供个性化的健康指导,针对常见老年慢性病如高血压、糖尿病等,给予饮食、运动、用药等方面的专业建议。

活动开展前,该卫生院通过社区公告、微信公众号、入户宣传等多种方式,广泛宣传辖区居民,确保符合条件的老年人知晓此次免费体检活动。体检现场,医护人员耐心引导老年人有序完成各项检查。“这样的免费体检活动真是太好了,不用自己花钱,在家门口就能做全面检查,还能得到医生的健康建议,卫生院真是把关怀送到了我们心坎上!”参与体检的李大爷高兴地说道。此次免费体检活动不仅让老年人对自身健康状况有了更清晰的认识,也进一步增强了他们的保健意识,切实提升了辖区居民的获得感和幸福感。

该院负责人表示,未来将持续推进此类惠民健康服务,不断优化服务流程,提升服务质量,为辖区居民的健康保驾护航。

清远街道

“党建三步工作法”激活基层治理新动能

本报讯(记者 尚丽)近年来,平城区清远街道党工委创新实践“党建三步工作法”,将党建引领贯穿工作谋划、执行、总结全过程,推动党建与业务深度融合,持续提升基层治理效能,实现党建工作与中心工作同频共振。

“三步工作法”以党建引领为核心,构建“事前介入、事中跟进、事后总结”闭环机制。事前,党组织前置研究重点工作方向,通过“三会一课”、政策解读会等统一思想,预判风险并制定预案,确保工作锚定正确方向;事中,建立“党员先锋

岗”“责任区”,推动党组织嵌入工作全链条,联动多方力量破解堵点,动态跟踪并纠正执行偏差;事后,从党建视角复盘总结,由党办审核把关,将成果转化与制度经验,形成“谋在前、融其中、验其果”的工作闭环。

据了解,这一工作法的落地,让基层治理焕发新活力。在“两新”组织建设中,街道通过“找、招、培”党员推动党组织建全建强,5名党建指导员精准指导,引导新就业群体化身“移动网格员”,今年已反馈问题40余项、消除安全隐患20余

个。针对老旧小区治理难题,小区党支部联合多方开展服务活动230余次,解决居民诉求10余条。常态化开展暖“新”义剪、爱“新”义诊活动,免费服务100余人次。同时,小哥驿站品牌持续升级,累计服务新就业群体250余人次,相关经验获省市肯定,并被中央省市媒体报道。

如今,清远街道以“三步工作法”为抓手,将党的政治优势、组织优势转化为治理效能,在环境整治、民生服务等领域持续发力,让党建引领成为基层治理的“红色引擎”。

民和社区手工编绳课传承技艺促就业

本报讯(记者 杨昱郁)近日,平城区开源街道民和社区精心组织了一次为期15天的手工编绳课,吸引了众多居民参与。此次活动不仅为居民提供了学习传统技艺的平台,还为他们创造了潜在的就业机会,受到广泛好评。

活动现场,社区邀请的专业编绳老师耐心细致地讲解编绳基础知识,从起线、线法运用到收

尾,每个步骤都进行了详细演示。居民们全神贯注地学习,遇到问题积极向老师请教,也相互交流经验,现场洋溢着浓厚的学习氛围。“我一直对手工编绳感兴趣,这次社区组织的课程真是太及时了。”居民王女士高兴地说。她表示,希望以后能将这门手工艺发展成副业,增加一份收入。

民和社区相关负责人介绍,开

展这次手工编绳课,一方面是为了传承和弘扬传统手工艺,让居民感受到手工艺的魅力;另一方面,也是积极响应政府促进就业创业的号召,通过技能培训,帮助居民提升就业能力,尤其是为辖区内的妇女、退休人员等群体提供更多灵活就业的可能性。社区后续将对相关企业和市场,帮助有意愿的居民将手工艺品转化为商品,实现双赢。

平城区筑牢防汛坚实屏障

本报讯(记者 邱东芳)多方发力做好隐患排查,细致入微强化安全意识。连日来,平城区各个街道、社区积极做好各项工作,筑牢防汛“铜墙铁壁”,确保辖区安全度汛。

近日,平城区清远街道互助里社区组织工作人员围绕辖区路灯电线、井盖等关键领域,开展全方位防汛安全排查。针对路灯设施,重点查看电线是否存在老化、裸露、掉落风险,灯杆基础是否稳固,确保汛期用电安全;对于小区内的雨水井、污水井井盖,通过“踩、看、问”的方式,检查井盖是否完好、有无松动或缺失,对发现的问题及时登记并联系物业整改,全力消除居民“脚下”的安全隐患。

老旧房屋(危房)和地下车库是汛期防范的重点。排查小组深入辖区老旧小区,仔细查看房屋墙体是否出现裂缝、屋顶是否漏

雨、排水管道是否畅通,向住户详细了解房屋安全状况,提醒居民密切关注天气变化。同时,重点检查地下车库排水系统是否正常运行、挡水板等防汛物资是否配备到位。为避免垃圾堆放堵塞排水通道影响防汛排涝,排查小组对辖区绿化带、排水沟、垃圾桶周边区域进行全面检查,对发现的乱堆乱放问题,立即联系相关责任方限期清理,并引导大家自觉维护公共环境,为社区防汛畅通“生命通道”。

永泰街道柳里社区对辖区低洼地带、地下车库等场所进行了防汛安全检查,发现问题督促物业立即整改,并积极向居民群众宣传防汛知识。泰安社区组织网格员、物业业物业巡查队,全面排查风险点,落实防汛措施,安排专人负责汛情监测和信息上报,确保突发情况第一时间发现、第一时间处置,确保社区安全度汛。

多个街道为骑手送上夏日关怀

本报讯(记者 邱东芳)致敬骑手,温暖同行。近日,平城区水泊寺街道、清远街道分别举行慰问骑手活动,用实际行动向风雨无阻穿梭于城市街巷辛勤付出的“小哥”们致敬。

近日,水泊寺街道永安社区工作人员为骑手们一一递上蛋糕、清凉饮品等慰问物资,并与骑手们交流畅谈,询问他们在工作和生活中遇到的困难,叮嘱“小哥”们工作的同时,一定要遵守交通规则,注意安全。

清远街道开展了“心聚清远”“骑”启新篇”活动。清远街道负责人与30余名骑手“小哥”齐聚一堂,称赞他们是城市运转的“摆渡人”、传递温暖的“急先锋”,对他们积极参与基层社会治理表示衷心的感谢。同时,对7位脱颖而出的“清远骑手”进行了表彰,随后大家

一切切蛋糕,分享快乐,让骑手们感受到家一般的温暖。

清远西街小哥驿站自2022年成立成立以来,清远街道聚集骑手“四难”问题,通过升级“8+N”阵地建设,做实“送温暖、送技能、送爱心、送权利”的“四送”服务,积极开展各类关怀活动,引导骑手争当“九员标兵”,通过积分兑换和“清远骑手”评定等举措,让骑手对职业的认同感、荣誉感不断增强。骑手们在配送中传递文明、参与社区治理,成为城市亮丽风景线。

这些活动不仅让骑手们感受到了社区的温暖和关怀,而且拉近了与社区之间的距离,营造出尊重劳动者、关爱骑手的良好社会氛围。“小哥”们纷纷表示,在继续做好自身工作的同时,将积极发挥优势,为城市发展出一份力。

AI脉诊走进华北星社区

本报讯(记者 杨昱郁)近日,平城区文瀛湖街道华北星社区党群服务中心门前广场人头攒动,一场以“科技改变生活,机器脉诊护航健康”为主题的公益活动正在此举行。活动中,AI脉诊设备与中医专家“强强联手”,为居民带来了别开生面的健康服务。

活动现场,居民们有序排队,饶有兴趣地体验AI脉诊。只需将手腕轻轻放在检测台上,短短几分钟,设备便通过智能算法分析出脉象数据,生成初步的健康评估报告。不少居民感叹:“以前觉得把脉是老中医的‘专属技能’,没想到

机器也能这么精准,科技真是让健康管理变简单了!”为让检测结果更具专业性和指导性,社区还特别邀请了中医专家坐诊。专家们结合AI脉诊报告,为居民详细解读身体状况,提供个性化的调理建议和健康指导。

此次活动是华北星社区将科技服务与传统医学相结合的一次有益尝试,既让居民感受到了人工智能在健康领域的便捷应用,也依托中医专家的专业力量,为大家的健康保驾护航。该社区负责人表示,未来将继续开展更多贴近居民需求的便民活动,让科技红利和优质服务走进千家万户。

让文明与美景同行

广大市民、文旅从业人员、志愿者和游客朋友们:

文明是一座城市最动人的风景,最亮眼的名片,最沁心的底色。为弘扬新时代文明新风,强化文明旅游意识,共同营造文明、和谐、诚信、有序的旅游环境,我们真诚向您发出倡议:

一、市民朋友们当好东道主,以好客姿态推动文明旅游

亲爱的市民朋友们,您的热情是平城最美的名片。知礼仪、讲礼节、懂礼貌,讲文明语言、行文明礼仪、养文明习惯,自觉抵制不文明行为;坚持以主人翁的热情态度,迎接游客,尊重游客,向广大游客展现平城市民热情好客的风采。

二、文旅从业者坚守诚信底线,以规范服务推动文明旅游

各位文旅从业人员,您的服务是旅途最美的陪伴。请让诚信成为经营底色,拒绝虚假宣传、欺客宰客、强制消费,用真诚守护游客信任;在细节处用心,让指引更清晰、服务更贴心,打造“来到大同就是回家”的体验。

三、服务志愿者点亮志愿蓝,以贴心服务助力文明旅游

可爱的志愿者朋友们,您的身影是旅途中最美的风景。请带着爱心服务,用微笑抚平匆忙,让一杯清水、一张遮阳帽、一次解答成为游客的“小确幸”;在文明劝导中多一份耐心,秩序维护中多一份细心,助人帮扶时多一份真心,让志愿“微光”吹拂整个盛夏。

四、游客朋友们共赴文明之约,以遵德守礼践行文明旅游

尊敬的游客朋友们,感谢您选择与平城相遇。当脚步踏过平城山水,目光邂逅北魏风华,文明便成了旅途最美的注脚。这里的每一寸土地都浸润着千年历史的养分,云冈石窟的佛像在时光中静坐,华严寺的辽塔述说着历史的巍峨,古城的青砖黛瓦演绎古今对话……相信北魏文明的印记,将会成为您旅途中最宝贵的回忆。

大美大同,首善平城。让我们携起手来,用文明装扮街巷,用善意温暖相遇,用文化大同的厚重、文明大同的温柔、微笑大同的亲切,成为游客行囊里最动人的收获。

平城区精神文明建设办公室
2025年7月28日