

勇担时代重任 书写人道事业新篇章

——习近平总书记致信激励广大红十字工作者、会员、志愿者矢志奋斗

新华社记者 董博婷 范思桐

在中国红十字会第十二次全国会员代表大会召开之际，习近平总书记致信大会，向全国广大红十字工作者、会员、志愿者致以诚挚问候，寄托期待与厚望。

大家表示，一定不负总书记的嘱托牢记初心使命，勇担时代重任，在矢志奋斗中书写中国红十字事业高质量发展新篇章。

“习近平总书记在信中强调‘中国红十字事业要坚持党的全面领导’，这为中国红十字事业发展指明了前进方向、提供了根本遵循。”中国红十字会党组成员、副会长兼秘书长李立东表示，“要进一步强化政治引领，把党的建设和业务工作同谋划、共部署，坚持政治效果、惠民效果、社会效果相统一，把新征程上党对红十字事业发展的战略部署转化为推进中国特色红十字事业高质量发展的强大力量。”

习近平总书记在信中提出“聚焦高质量发展，进一步深化改革创新”的要求，这让浙江省杭州市红十字会常务副会长周湖深受鼓舞。近年来，杭州通过搭建数智平台，让急救从“偶遇”变成“响应”，驱动构建智慧精准、公众参与广泛的新型应急救护体系。

“我们要认真落实总书记重要指示，继续以数字化改革推动红十字事业系统性重塑，

通过大胆探索实践，构建适应新时代发展要求的红十字工作发展体制机制，系统提升红十字会履职能力。”周湖说。

作为党和政府在人道领域联系群众的桥梁和纽带，如今我国红十字会基层组织20.4万个，1700多万名会员、293万名志愿者活跃在城乡社区，服务在群众身边。

“只有不断增强政治性、先进性、群众性，才能发挥好‘群众身边的红十字会’的作用。”重庆市红十字会组织宣传外联部部长秦红梅下一步的工作重点，就是将总书记的嘱托迅速、全面、深入地宣传贯彻到全市各区县的红十字基层组织中去，“要鼓励带动广大红十字工作者、会员、志愿者深入基层，在服务群众‘最后一公里’上走稳走实。”

“公信力是红十字会的生命力和生命线，也是提高人道筹资工作的重要保证和必要条件。”中国红十字会总会筹资与财务部副部长苏焱对习近平总书记信中强调的“加强公信力建设”产生共鸣。她表示，未来工作中将更加严格依法依规开展各项工作，加强内控监督管理，敢于刀刃向内，主动接受监督，让每一份爱心善意都及时得到落实。

弘扬人道、博爱、奉献精神，保护人的生命和健康，维护人的尊严，促进人类和平进步事业是中国红十字会的宗旨，应急救援是中

国红十字会的核心业务与法定职责。

学习习近平总书记的重要指示，甘肃省临夏市河州综合救援中心的救援队员徐磊回想起去年冬天奋战在积石山地震救援一线的经历，他说：“提高人道服务能力是实现红十字宗旨和使命的关键。我会把总书记重要指示同使命职责结合起来，提升能力本领，在危难中托举希望、为民服务，用实际行动诠释红十字精神。”

为人民生命健康守岗，为人类进步担当。新时代，中国红十字会在国际人道主义事务中正发挥着越来越重要的作用。

“习近平总书记在致信中要求‘积极参与和支持国际人道主义事业’，是对新时代中国特色红十字事业发展的更高要求。”中国红十字基金会理事长贝晓超表示，在应对当前全球日益增长和日趋复杂的人道需求中，将牢记总书记嘱托，在中国红十字会总会的统一部署下，积极开展国际人道主义援助和民生项目建设，“以中国经验助力全球人道主义事业发展，为推动构建人类命运共同体贡献红十字力量。”

首都医科大学附属北京朝阳医院主任护士、中国南丁格尔志愿护理服务队秘书长刘小娟表示：“我们要把总书记的殷切希望落实到日常的护理志愿服务中，为人民群众带

来更多健康福祉，助力以人民为中心的健康事业发展，为进一步筑牢中国式现代化健康根基贡献智慧和力量。”

“各级党委和政府要加强对红十字工作的领导和支持，为红十字会依法履职创造良好环境和条件。”这是习近平总书记在致信中提出的要求。

北京市西城区人民政府副区长宋玫表示：“我们要贯彻落实好习近平总书记致信精神，坚持党对红十字工作的全面领导，把红十字阵地建设融入党群服务中心、新时代文明实践中心，全面提升人道服务能力，创优政策环境，更广泛动员辖区的人道资源，帮助解决红十字事业发展过程中的体制机制问题，为红十字会依法履职创造良好环境。”

凝聚奋斗力量，绘就新的篇章。

习近平总书记的殷殷期许，更加坚定了全国红十字青年网络主席、复旦大学博士生侯东岳继续积极团结青年伙伴，为我国红十字事业砥砺奋进的决心：“将以红十字生命教育为主题组织开展青年主导的应急救护、健康教育、扶危帮困等各类特色志愿服务项目，同广大红十字工作者、会员、志愿者一道，牢记初心使命，弘扬传播人道精神，为中国红十字事业高质量发展贡献青年力量。”

(新华社北京10月10日电)

老骥伏枥老当益壮，发挥余热展现担当

(上接第1版)

中国老科学技术工作者协会主要负责组织“银龄行动”科技志愿服务，近年来已开展近5万场“大手拉小手”科普活动。“习近平总书记的回信对我们既是肯定也是鼓励和鞭策。”中国老科学技术工作者协会副会长王延祜表示，将继续组织科技界老年志愿者开展决策咨询、科学普及等活动，弘扬科学家精神，传播科学知识，厚植科技创新的土壤。

正是丰收好时节，河北邯郸魏县爱耕种植专业合作社数千亩农田，沃野生金。“河北农科院的退休专家们不仅帮我们选种，还指导我们开展水肥一体化管理和机械化种植。我们合作社这些年连年增产，少不了‘银龄行动’的功劳。”爱耕种植专业合作社理事长李西林说，“总书记在信中称赞老年志愿者们利用所学所长服务基层、服务群众，向社会传递正能量。他们不仅是专业上的老师，也是我们人生道路上的榜样。”

前不久，全国老龄委对深入开展新时代“银龄行动”印发指导意见，将“银龄行动”的参与主体由老年知识分子扩大到全体老年人，活动形式新增参与社区治理，活动主题由援助为主扩展为服务经济社会发展。

习近平总书记在回信中深刻指出：“老年人是党和国家的宝贵财富。”这让民政部老龄工作司副司长张晓峰更坚定了进一步完善老有所为平台和渠道的信心决心。

“从50个省份开展试点到31个省份全面推开，当前‘银龄行动’呈现出参与人数多、受惠地方广、社会效益好、带动效果强的特点。”张晓峰表示，下一步，老龄司将立足发挥各级老龄委、老龄办职责作用，不断健全完善支持老年人社会参与的政策举措，推动“银龄行动”提质扩面。

歌声悠扬、掌声不断……10日，陕西省西安市高陵区崇皇街道泾欣园社区党群服务中心一楼，社区志愿者李素琴和她的“老伙计”们以一台精彩演出，为20多位社区高龄老人庆祝集体生日。

“人老心不能老。正如总书记所说的，老年人要保持老骥伏枥、老当益壮的健康心态和进取精神。”李素琴表示，退休后，志愿服务就是她新的事业，让她感受到了满满的充实感和成就感，成为她生活中不可或缺的一部分。

夕阳无限好，人间重晚晴。要让老年人安享幸福晚年离不开各级党委和政府、社会各界共同努力。

“习近平总书记在回信中专门讲到各级党委和政府要高度重视老龄工作，这让我们深感重任在肩。”天津市民政局养老服务处处长赵康建介绍，天津市60岁以上常住老年人口占比超过24%。提高养老服务工作质效迫在眉睫。未来天津将在深耕嵌入式养老、建好老年食堂、实施适老化改造工程等方面持续发力，着力培树“津牌养老”服务品牌。

“智慧食堂”为前来就餐的老年人打造专属菜谱，“孝心车位”为看望老人的子女提供便利……在浙江省杭州市翠苑一区，养老服务一直是社区工作重点内容。

“习近平总书记指出要‘聚焦老年人的急难愁盼问题’。”第一时间学习习近平总书记的回信，翠苑一区社区党委书记项菲菲对今后工作方向有了更清晰的认识，“老年居民有需求，社区有服务。让老年人生活得更舒心更快乐就是我们工作的目标。”

2024年10月是我国第15个“敬老月”。连日来，从走访慰问养老机构到组织老年人参与文体活动，再到开展法律服务助老护老，各地敬老活动精彩纷呈。

“习近平总书记在回信中部署老龄工作时强调‘营造良好社会环境’，这是我们未来工作重点之一。”中国老龄协会副会长王绍忠表示，下一步，将以“敬老月”活动为抓手，广泛动员各方资源和力量，多为老年人办实事、做好事、献爱心，助力打造老年友好型社会。

习近平总书记要求“把老年人生活保障好、作用发挥好、权益维护好”。这让来自江苏省苏州市吴中区72岁的老人许剑平心里涌起一股暖流。

“从养老金到医保再到高龄补贴，各项保障为我们的晚年生活兜底。老有所养有依靠，老有所为有动力。我们要在社会生活各个舞台上发光发热，展现桑榆担当。”许剑平说。

(新华社北京10月10日电)

千年古镇焕新生

位于嘉陵江边的重庆磁器口古镇始建于北宋年间。近年来，当地统筹推进文旅融合与城市更新，在保留古镇原有街巷布局的基础上，把传统文化融入街区、植入景点，让这座千年古镇焕发出生机。

新华社记者 王全超 摄



国家医保局加强医保基金社会监督员管理工作

新华社北京10月10日电 (记者徐鹏航)

为强化社会监督作用，更好动员社会各界参与医疗保障基金监督，切实维护基金安全，国家医保局近日印发《国家医疗保障局关于加强医疗保障基金社会监督员管理工作的指导意见》，进一步规范社会监督员管理，促进社会监督员履职，推动医保基金社会监督作用更好发挥。

指导意见明确，社会监督员主要从人大代表、政协委员、媒体代表、定点医药机构代表、有关领域专家学者、参保群众及其他热心医疗保障事业相关人士中选聘。社会监督员

应当学习了解医保基金监管相关法律法规、政策文件和医疗保障知识。对定点医药机构及参保人员使用医保基金情况进行监督，发现并及时反馈医保基金使用违法违规行为线索。对医疗保障部门及其工作人员依法依规履职等情况进行监督，提出完善医保政策、优化医保管理、强化基金监管等建议。

指导意见要求，健全社会监督员管理机制，加强社会监督员工作保障。社会监督员由选任单位进行组织管理，指定专门人员负责日常沟通和信息反馈工作。社会监督员提供欺诈骗保违法违规线索，经查属实的，按

照医疗保障部门举报奖励办法有关规定执行。探索健全社会监督激励机制，有显著成绩的，由医疗保障部门予以表扬。有条件的地方，可对社会监督员参与监督检查等工作予以经费保障。

根据指导意见，国家医保局负责统筹全国医疗保障基金社会监督员管理工作，各省、自治区、直辖市医保局负责落实。各级医疗保障部门要充分认识医疗保障基金社会监督工作的重要意义，加强组织领导，强化责任落实，推进社会监督常态化。

上海12345热线听民声、解民困

把“第一线”变“连心线”

党旗在基层一线高高飘扬

本报记者 裴龙翔

“你好，这里是12345，请问有什么可以帮您？”无论是清晨还是深夜，寒冬还是酷暑，一通通或着急或困惑的电话从上海各个角落打到这里。作为连接党委政府与市民群众的桥梁纽带，上海12345市民服务热线管理办公室党支部，以党建引领业务，热线7×24小时传民声达民意，守护这座城市的温度。

陈女士是位残疾人，今年5月她向热线反馈，收到沪惠保的自动续保信息，她曾多次尝试却无法取消，也无法退保。“12345”承办工作人员派单至市医疗保障局，并耐心与陈女士沟通。原来这份保单是陈女士的父亲扫业务员二维码购买的，2023年投保时就开通了自动续保的功能。在工作人员的处理和回复下，陈女士今年的保单获得退保，并关闭了授权。陈女士为此特意来信表扬热线的工作人员，感谢热线给予的帮助。

“每个求助电话、每条信息的背后，都是一个等待被倾听、被帮助的人。”工作人员说，他们必须以贴心的服务态度，认真回应诉求，耐心解答疑问。

热线是政务服务的“第一线”。上海12345热线每周7×24小时在线，市民可通过电话、小程序、APP、网站、公众号等多种渠道反映问题、表达诉求。今年1月至6月15日，热线共接听来电414.4万个，接通率98.7%。共受理诉求485.6万件，转送工单181.5万件。

“给问题以答案，给困难以希望，给焦虑以安慰，给明天以信心，守护这座城市的温暖。”市民们如此评价这条政民互通的“连心线”。

在给市民提供优质服务之外，热线不断迭代升级“为企业服务专席”，助力优化营商环境。上海12345市民服务热线管理办公室不仅设立随申办企业云APP“12345专区”，对52

项高频企业依申请办理事项提供“线上专业人工帮办”，还开通优化“为企业服务在线客服”，为企业提供更高效便捷服务。热线在优化营商环境、城市运行等重要场景中持续加强数据挖掘，与专业数据分析团队合作，围绕重点领域，“多人一诉”等难点问题，加强专题分析报送，为辅助决策筑牢“智慧线”。

7月23日，热线为企业服务专席接到一个反馈电话。电话那头是上海文弘建筑工程有限公司工作人员。原来，企业的新叉车要进行首次报检，在企业所在地和报检地之间一直办不下来。热线转单到市场监督管理局后，当天就办了下来。

不论大小事，一系列为企业服务“组合拳”使企业在拨打热线时能获得专业、即时的解答服务的同时，也能实现办事、全流程闭环监督管理。据统计，2023年1月至12月，热线共受理涉企诉求29.4万件，解决率97.24%，回访满意度93.82%。

“上海city不city啊？”今年，老外游上海的各类视频火爆网络，相关话题持续冲上热搜。让外国游客感到方便和安全的背后，热

线同样功不可没。

“感谢你们，不然我就吃大亏了。”一名外籍人士向热线表达感谢。原来，今年上半年，这名外籍人士向热线求助，称其为朋友代收的物品被海关扣留，需24小时内缴纳1万美元罚款，否则会受到影响。缴款截止时间逼近，这名外籍人士很焦虑。话务员感到蹊跷，将诉求立刻转接到海关部门，并告诉该外籍人士别担心。经查明，这名外籍人士接到的是诈骗电话。虚惊一场后，电话那边传来热情洋溢的感谢。

目前，热线与市外办、团市委、上外等深化合作，拓展外语座席语种至18种，提高热线国际化服务水平。

上海市信访办党组成员、副主任吴波表示，12345市民服务热线要成为政民互通的“连心线”，又是辅助决策的“智慧线”，更是政务服务“第一线”，党支部将一如既往地积极主动服务“第一线”，发挥好基层党组织战斗堡垒作用，有诉必应、接诉即办、未诉先办，助力构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体。

数智“惠”民，重庆打造城市无忧生态圈

(上接第1版)

“一卡通”全生态社区的打造，也给不同人群带来实实在在的帮助。“针对社区快递员、外卖小哥、货车司机等灵活就业人群聚集现状，我们建立苹果仓式‘一卡通’爱心驿站，配备空调、电视、冰箱、微波炉、饮水机、充电器、桌椅等便民设备，实时展示零工市场招工信息，已有4876人次刷卡入内休息。”白贵敏表示。

记者了解到，社区内“一卡通”图书阅览室立足亲子家庭实际需求打造，现已实现持社保卡在江津区互通还书。社区通过联动卫生健康部门，设立疫苗接种站，家长可刷社保卡(码)快速完成儿童疫苗接种。

“碑亨社区仅是一个示范社区，目前重庆社保卡正在进行数字化改革，已经制定了社保卡‘一卡通’数字化建设系统架构图，社保卡的应用在进一步拓展中。目前已经实现了45项用法，包括交通出行、农民工待遇、惠民惠民补贴等方面。”重庆市社保卡中心副主任杜纳力告诉记者。

逐步实现“一卡多用、全市通用”

社保卡作为民生服务的基础性载体，是重庆推进便民服务、数智惠民的重要抓手。

记者从重庆市社保卡中心获悉，重庆市持卡人人数达3634万，电子社保卡覆盖率达69%。社保卡居民服务“一件事”已实现人社领域105项服务“企业务用卡”，全市公共交通“一卡通”，3.3万个定点医疗机构持卡就医购药，川渝两地24个景区用卡购票预约，174家图书馆持卡借书还书。

2023年，江津区人社局开展社保卡“一卡三通”惠民活动，在四面山景区、区内81家商超和19条公交线路推行，累计交易9050笔，交易金额134.46万元，让利群众30万元。

9月24日，重庆市人民政府办公厅印发《重庆市居民服务“一卡通”工作方案》，要求按照“高效便民、集成整合、保障安全”原则，拓展居民服务“一卡通”服务领域，提升服务能力，增强群众获得感，逐步实现“一卡多用、全市通用”。

方案明确，到2024年底，建成居民服务“一卡通”工作组织架构，建立工作机制，印发应用目录清单，完成“高效办成一件事”任务清单涉及的就业和人力资源服务、社保服务、就医购药、交通出行、文化体验等事项；到2026年底，全市居民服务“一卡通”用卡功能普遍实现，跨区域“一卡通”应用初步形成。

目前，除江津区外，重庆市巴南区、潼南区也正在加快创建社保卡“一卡通”社区。“下一步，我们将聚焦城市治理效能提升和重点群体精细化服务，打造‘一卡通’城市、社区、校园、工地，以‘一卡通’为载体助力青年留渝来渝就业创业。”重庆市社保卡中心主任杨嵘表示。