



不久前，北京市民卢久建终于以外祖母的身份，帮助16岁的外孙“小明”（化名）拿到了那张“迟到”的《出生医学证明》，她小心呵护着手里的证件，嘴里不停地表达感谢。卢久建说：“真要感谢这一路为我想办法，解决问题的每一个人！尤其是密云区信访办的工作人员，这让我看到冷冰冰的法律面前，也有浓浓的人情味。”

至此，这份持续三年之久的信访诉求，终于得到了圆满的解决。

# 一份迟到了16年的出生证明

## ——密云区信访办扎实做好百姓接访服务纪事

□本报记者 王路曼 文/图

### 源起

#### 信访积案群众评价仍然不满意

“为了一张《出生医学证明》，我足足奔波了三年，家里的特殊情况，无法提供相关要件，我也很无奈。”卢久建面对信访部门的相关满意度回访，气愤地答复了“不满意”。也正是这个“不满意”，让这个陈年信访件再次引起了密云信访办工作人员的极大重视。

密云区信访办主任李国良说，“金杯银杯不如老百姓的口碑，真实的社情民意，是反映党委政府工作的一面镜子。群众不满意，说明我们工作还有不到位的地方，这就要求我们刨根问底儿。”于是，带着“怎么不满意”“哪里不满意”的疑问，密云信访办的相关工作人员，决定重新梳理群众的信访诉求。

2004年，卢久建17岁的女儿谎称已成年，并非婚生子，有了现在的外孙小明，因为种种原因，当时没有办理《出生医学证明》。直到2018年，卢久建在为外孙迁移户口时需用此证明，才想起来重新申请办理。但此时，小明的妈妈（也就是卢久建唯一的女儿）已于2013年因病离世了。孩子父亲也始终不知所踪，于是，这份只有审验新生儿父母有效身份证原件并留存复印件后方可签发的《出生医学证明》，迟迟无法办理。

“从2018年起，我就一直为了这份《出生医学证明》而奔波。”说起过往，卢久建满眼辛酸泪。“女儿因为非婚生子和感情问题患上了严重的抑郁症，最终离世，我几乎是一个人把外孙带大的。”卢久建说，失去女儿后，外孙成了她勇敢面对生活动力。2018年，对生活重拾希望的卢久建带着外孙迁户至小城市生活，却被一张“出生医学证明”拦住了脚步。

回忆这三年办证路的艰辛，卢久建不知道自己跑了多少次医院，去了多少次相关部门，梳理了厚厚的各种资料，但一次次递交申请，一次次被驳回。一次次信访，一次次被回复：“无法办理”。

2020年12月，卢久建把信访诉求写到了国家网信办，再次表达对信访处理结果的“不满意”，于是，这个陈年信访件又一次被派回到密云区信访办。

### 追访

#### 责任单位依法依规办事没毛病

据了解，卢久建曾于2018年2月8日，就到原密云区卫生计生委咨询过为外孙子办理《出生医学证明》事宜，相关部门根据规定，也给出了明确答复——卢久建外孙的《出生医学证明》目前不能办理。

为什么卢久建不能为外孙办理《出生医学证明》？根据《国卫妇幼发〔2013〕52号》文件附件2《新版〈出生医学证明〉（第五版）首次签发情形与要求》中规定：签发机构审验新生儿父母有效身份证原件并留存复印件后，按照《出生医学证明首次签发登记表》内容签发，如领证人不是新生儿母亲，还需提供新生儿母亲签字的委托书以及领证人本人有效身份证原件。对于新生儿母亲有效身份证件原件与住院分娩登记的产妇姓名等相关信息不一致的，领证人应当提供户口登记机关的相关证明，必要时应当提供法定鉴定机构有关亲子鉴定的证明。

《出生医学证明》是人生的第一证，具有重要意义，它不仅能证明在中华人民共和国境内的出生人口出生时的健康及自然状况，证明出生人口的血亲关系，作为新生儿获得国籍的医学依据和户籍登记机关进行出生人口登记的医学依据，也是新生儿依法获得保健服务的凭证，该证明将伴随一个人的终生，入托、入学、出国留学、旅游签证等都会用到它。密云区卫生健康委员会相关负责人表示，“文件明确规定了不能提供孩子父、母亲有效身份证件或亲子证明的，就不能为其办理《出生医学证明》。”

事实上，考虑到卢久建作为计划生育特殊家庭，所面临的困难比其他家庭更多，密云区相关承办部门将此问题反馈给主管北京市《出生医学证

明》的北京市妇幼保健院。但经市级论证后给予回复：因卢久建所提供户口本和女儿分娩时医院病历信息不符，且女儿已离世不能提供亲子鉴定文件，无法证实在需办理医学证明的外孙与当年出生的新生儿为同一人，根据办理《出生医学证明》现行规定，卢久建外孙《出生医学证明》不能办理。

几年来，卢久建先后多次拨打非紧急救助热线反映同一问题，密云区医院、区卫生健康委根据《出生医学证明》办理规定做出相同答复。“虽然该答复看似缺少人情味，但责任单位公事公办，依法依规，严格落实相关法律法规，没有任何毛病。”

### 突破

#### 信访部门“有解思维”找出路

面对依法依规的答复结果，卢久建的无奈闷在心里，无处宣泄，就如同这件事一样，没有出路。接下来该怎么办？外孙小明没有出生证，户口不迁了吗？近在咫尺的美好生活要暂停一下吗？

密云区信访办的工作人员可不这么认为，李国良说，“面对前进路上的困难和问题，我们要勇于破题、善于解题，善用‘有解思维’，瞄准症结，多想办法，总能在办法中找到出路。”为此，接访工作人员根据卢久建实际情况与办理《出生医学证明》的相对应的法律法规，进行逐条破解。他们请北京市信访办网信处帮助协调，网信处齐天楚副处长多次联系北京市卫健委，并与信访人卢久建多次通话，在详细了解案情及后，最终提出了一个用“完善的闭环无缝衔接的证据链”，作为办理《出生医学证明》的依据和支持。该方案经过逐级上报审核，最终得到了国家卫健委的同意。

随后，如何论证这个证据链的完整性，还需要相关部门讨论和专业律师的司法支持。2021年8月11日，北京市卫健委、市信访办、密云区卫健委、区信访办、区医院以及当事人，多方开会研判闭环证据链。就卢久建实际情况而言，要论证外祖母与外孙之间

的血亲关系，需要出具专业机构的血亲关系鉴定书，要证明外孙小明系其过世母亲所生，还要出具卢久建有且只有一女的户籍证明。最终，论证后的方案需要卢久建提供15份相关材料，并承诺所提交材料真实有效。

“有了这个解决方案，事情才算有了真正意义上的出路。”接下来就是各部门出具证明材料。标准必须是红头加盖公章的正式文件。卢某某户籍地在黑龙江省，需要当地卫健部门、公安部门以及所在街道居委会出具证明材料。密云区信访办工作人员手把手指导卢某某去相关部门开具证明，各种电话沟通不计其数，总体情况还是可以概括为——在要为群众办好事的旗帜指引下一路绿灯。

最终，在坚持“不为困难找借口、多为成功想办法”的“有解思维”作用下，密云区信访办工作人员带着卢某某和那一摞厚厚的相关材料，再一次走进密云区医院，申请开具这份迟到了16年的《出生医学证明》，这一次她没有空手而回。

### 结局

#### 三年持续跟进终于破解难题

如今已是退休年纪的卢久建，还要继续工作，养活未成年的外孙，拥抱未来的美好生活。看着手中外孙的《出生医学证明》，卢久建眼睛里依然充满希望，她说，“真的要感谢这一路为我想办法，解决问题的每一个人。这让我看到冷冰冰的法律面前，也有浓浓的人情味。”

事实上，得知解决方案的时候，卢久建就特意制作了一面绣着“人民好信访，为民办实事”字样的锦旗，送到了密云区信访办，她一再地表示感谢，而接过锦旗的密云信访干部则既欣慰又深感责任重大。

不久前，卢久建终于以外祖母的身份，拿到了小明的《出生医学证明》，这份持续三年的信访诉求，终于有了圆满结局，这让密云区信访办的工作人员，也如释重负。