

扫晨报微信
看更快资讯



手机扫一扫
边聊边爆料

奖金最低50元最高千元

新闻热线 3585000

鲁中晨报官方微信

鲁中晨报热线爆料群群管理员二维码



天气预报 26日,阴有雷阵雨转多云,北风3~4级雷雨时阵风7~8级,16~26℃ / 27日,多云局部有雷阵雨,南风转北风3~4级,15~29℃ / 28日,晴间多云,南风2~3级,16~34℃

不打招呼
手机上交
电话暗访
直面问题

局长办公会变成突袭暗访会

淄博市医保局自我亮剑打造人民满意的医保品牌

记者 于魁 刘文思 报道

晨报淄博5月25日讯 不打招呼、手机上交、电话暗访、直面问题！今天，一次特殊的局长办公会在淄博市医疗保障局举行。这种直接查摆问题的工作形式，是淄博市医疗保障局落实“一号改革工程”、加强行风建设的一次生动实践。

上午9点，淄博市医疗保障局三楼会议室，每周一次的局长办公会准时召开。列席会议的各区县分局局长，都已端坐就位。市纪委监委派驻组以及媒体记者也受邀参加会议，对行风建设进行现场监督。

与以往不同，这次会议刚一开，市医疗保障局党组书记、局长孙英涛就宣布了一条纪律：把手机上交，由工作人员统一封存保管。

这次会议环节严格保密。正当大家暗暗吃惊的时候，一场突袭式电话暗访拉开了这次行风建设工作推进会的帷幕。

“您好，我家人在海南住院，如何办理转诊？”“我在上海出差得了急性阑尾炎，住院了，能报销吗？”孙英涛和几位局领导以普通参保人的身份先后拨打了淄博市的各大医保窗口服务电话。

有的电话拨打多次一直是忙音，有的窗口服务人员回答专业而清楚……众目睽睽之下，这次针对服务窗口的现场考核，孰优孰劣，一听了然。

会议现场气氛紧张。与会者深深感受到，这是淄博医保系统主动作为，全力提升服务水平的强烈信号。

前不久，淄博市重点改革攻坚动员会议召开，对标深圳的“一号改革工程”责任清单公布，这充分体现了淄博市委、市政府唯旗是夺、事争一流，聚力打造最优营商环境的坚定决心。淄博市各有关部门也纷纷行动起来，不断加大改革力度，提升城市温度。政务窗口是政府与群众沟通联系的平台和纽带，是展示政府形象的最前沿部门，也是体现一座城市服务效能的重要方面。这次会议下发了医保系统进一步加强行风建设的工作方案和窗口工作人员管理办法讨论稿。

“今天召开此次特殊的局长办公会，通过现场模拟群众办事场景，直接连线服务窗口，现场考察我们工作人员的服务态度、服务效率，找准医保服务的短板和弱项，针对性采取工作措施，全面提高行政效能和政务服务质量。”孙英涛说，下一步，市医疗保障局将进一步对照市委、市政府“一号改革工程”要求，树立“有解思维”，持续推进经办服务“六统一”流程再造，推进“减证便民”行动，推行“互联网+医保服务”，加强医保服务窗口建设，通过“刀刃向内”，持续改善医保服务质量，全力打造人民满意的“医保品牌”。



会议刚开始，淄博市医保局党组书记、局长孙英涛(右二)就宣布了会议纪律。

记者 王兵 摄



各区县分局负责人上交手机，由工作人员统一封存保管。

记者 王兵 摄

在5月25日上午召开的这场特殊的局长办公会上，淄博市医疗保障局直面问题、不打招呼、手机上交，用突袭式电话暗访的方式先后拨打了淄博市各区县医保窗口服务电话。

现场究竟是什么样的情况？此次突袭暗访的效果如何？其背后又有哪些情况？记者为你揭秘。

>> 直击现场 问题紧紧围绕民生焦点热点

在手机上交后，现场十分安静。淄博市纪委监委派驻组、媒体记者全程监督着这一场现场考核。到底要考什么？各自窗口的工作人员会如何应答？每个人心里都期待着接下来的情况。

5月25日上午9点，在开门见山宣布考核开始后，孙英涛拨通了第一个电话。由于刚过周末，又逢刚上班，接连拨打了几

个区县医保经办联系电话，均提示“占线。”

“嘟，嘟……”9点10分，桓台县医保中心的电话被接通。

“你好，我在外地生病了，想办理转诊手续……”

“请问您是哪里的参保人……”

按照流程，孙英涛以参保人身份咨询了办理转诊手续需要的资料，工作人员则对需要的手续进行

了一一解答。

接下来，又有几个区县医保中心陆续接通电话。孙英涛以普通参保人的身份继续询问，每个问题都很有针对性，涉及了参保人在医保待遇享受方面的各个环节：“我弟弟在外地参保，我该如何办理转移手续？”“老太太腰椎间盘突出突出，如何办理慢性病资格认定？”……

这次现场考核，考的

不仅是工作人员的业务，还有服务的贴心、耐心。

随后，淄博市医疗保障局其他局领导也以参保人身份电话咨询。一来一回的咨询、问答再现了参保人经常遇到的情况，多数窗口服务人员的回答专业而清楚。

针对每一个电话反映出来的问题，与会人员都进行了一一记录。

>> 对话局长 找准医保服务的短板和弱项

“咱们刚才，将市及区县服务窗口的咨询电话，打了一遍，对各窗口工作水平咱们大家心里都有了评判。接下来大家认真深入地思考一下存在的问题和不足、下一步怎么改进不足和发扬长处，让我们的窗口服务得以全面提升。”在将近一个小时的“出汗”“红脸”的电话现场考核后，孙英涛这样说。

会上，淄博市医疗保障局下发了《进一步加强

行风建设工作方案(讨论稿)》及《全市医保系统经办服务窗口工作人员管理办法讨论稿》。在接受采访时，孙英涛说，召开此次特殊的局长办公会，通过现场模拟群众办事场景，直接连线服务窗口，现场考察工作人员的服务态度、服务效率，找准医保服务的短板和弱项，将针对性采取工作措施，全面提高行政效能和政务服务质量。

医疗保障事业是事关人民群众健康福祉的重大民生工程。“这次通过电话暗访的方式，市医疗保障局以正视问题的勇气，刀刃向内的自觉，自我解剖，查找窗口服务实际工作中的短板弱项，是贯彻落实淄博市重点改革攻坚动员会议精神，实施‘一号改革工程’对标学习深圳优化营商环境改革攻坚的重要举措。”孙英涛表示，未来淄博市医疗保

障局将坚持问题导向和用户体验思维，梳理群众在办理医保过程中的堵点、痛点、难点问题，全力打造淄博改革攻坚的“医保样板”，为优化营商环境，推动淄博凤凰涅槃、加速崛起贡献医保力量，更好地展现淄博速度、淄博服务、淄博效率。



扫描二维码看会议现场视频