

淄博保利大剧院 即将开演 敬请期待



“局长办公会变身突袭暗访会”系列评论之一 为什么要刀刃向内？

□ 王继洋

不打招呼、手机上交、电话暗访、直面问题！5月25日，一次特殊的局长办公会在淄博市医疗保障局举行。面对受邀参会的市纪委监委派驻组和媒体记者，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。

在列席的区县分局局长以及各职能科室负责人面前，市医疗保障局领导现场对市及区县9个医保中心公布的经办咨询电话模拟群众办事场景直接连线，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，一些问题仍然不同程度存在，各项工作还有较大提升空间。这次针对服务窗口的现场考核，孰优孰劣，一目了然。

淄博市医疗保障局以刀刃向内的勇气查摆问题，不仅掌握了一些真实的情况，还能层层传导压力，培养找差距、找问题的自觉性，化为马上就办、真抓实干的实际行动。换句话说，在工作中发现问题很正常，不要紧，更不可怕，关键要解决问题，发

现问题是为了解决问题。

解决问题的核心，是思想的统一和观念的转变，正如淄博市医疗保障局党组书记、局长孙英涛所说：“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。”

查摆问题明方向，统一思想再出发。

“局长办公会变身突袭暗访会”让一些人如坐针毡，突袭暗访之外，个别工作人员态度生硬、部分干部和工作人员作风不实、服务热线无人接听或者无法接入、个别区县行风建设重视不够等问题被毫不留情地点了出来，下一步的改革推进也被提上日程。

淄博市医疗保障局的这次刀刃向内，释放出淄博医保系统主动作为、全力提升服务水平的强烈信号。我们了解到，下一步，淄博市医疗保障局将结合行风建设存在的突出问题，对照市委市政府“一号改革工程”要求，

树立“有解思维”，全面提升医保行风建设水平，进一步优化淄博市营商环境，打造医保服务优质品牌。

不久前的淄博市重点改革攻坚动员会议上，《淄博市实施“一号改革工程”对标学习深圳优化营商环境重点任务清单》公布，68页的清单涉及14个领域、210项改革任务，条条明确有的放矢，在痛点、难点、堵点上下功夫，每一项任务清单背后都有实实在在的责任单位、对标差距与改革措施。

作风建设永远在路上，为参保对象的服务也永远在路上。这次突袭式电话暗访无疑是淄博市医疗保障局落实“一号改革工程”、加强行风建设的自我亮剑，自我解剖。

群众关切的事情要努力办好，百姓的事再小，也是大事，对于老百姓来说，医疗保障就是重要的关切之一，面对痛点、难点、堵点，医保部门真正站在百姓的立场去考量医保服务，让生活在这座城市的人们感受到温暖，感受到关爱，这不正是政府部门需要努力的方向吗？



鲁中晨报官方微信发布这条新闻后，网友纷纷留言评论。

用一双公筷 得一份安心

倡导健康、卫生、文明的用餐方式

使用公筷，文明用餐，提高公共卫生水平，让平安健康常相伴。

中央文明办 人民日报社全国平媒公益广告制作中心

共同战“疫”

勤通风 常清洁 戴口罩 少聚集 勤洗手 别大意

特别提示：积极配合工作场所疫情防控各项要求，如有发热、乏力、干咳等症状，应及时报告并就医。

中宣部宣教局、国家卫生健康委宣传司 指导
中国健康教育中心 制作