

# 青岛市即墨区医疗保障局文件

即医保字〔2020〕3号

---

## 青岛市即墨区医疗保障局 关于印发《“我爱青岛·我有不满·我要说话 —和谐医保”民声倾听主题活动实施方案》的通知

区社会医疗保险管理中心，机关各科室：

现将《“我爱青岛·我有不满·我要说话”民声倾听主题活动  
实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

青岛市即墨区医疗保障局

2020年3月23日

# “我爱青岛·我有不满·我要说话 —和谐医保”民声倾听主题活动实施方案

根据《关于在全市开展“我爱青岛·我有不满·我要说话”民声倾听主题活动的意见》（青政法〔2020〕11号）和区委政法委《关于在全区开展“我爱青岛·我有不满·我要说话——和谐即墨在行动”民声倾听主题活动的实施方案》通知要求，为及时、广泛听取群众意见建议，切实解决群众诉求，最大限度化解群众的窝心事、烦心事，切实走好新时代的群众路线，凝聚促进全区医保事业创新发展的磅礴动力，制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党的十九大及十九届二中、三中、四中全会精神，深入落实习近平总书记对青岛工作的重要指示要求，坚持以人民为中心的发展思想，全面贯彻党的群众路线，汇民意、聚民智、解民忧、纾民怨、暖民心、惠民生，努力提升医保政策可及性，切实提高医保惠民便民服务水平，全力推动医保治理体系和治理能力建设，不断增进墨城人民健康福祉，为统筹推进全区新冠肺炎疫情防控和经济社会高质量发展作出医保贡献。

## 二、目标要求

### （一）扩“通道”

在畅通原有群众咨询投诉渠道基础上，进一步拓展群众利益诉

求和不满情绪表达渠道，特别是统筹整合资源，广泛倾听民声、汇聚民意，坚持有诉必办，努力做到未诉先办，想群众之未想、急群众之未急。

### （二）解“难题”

对群众提出的意见诉求，坚持首接首办、即听即办。能够解决的立即解决；不能立即解决的要集中优势资源疏堵点、攻难点，力争尽快见效；确因客观原因无法解决的，必须取得群众谅解。

### （三）抓“长效”

坚持民意导向，聚焦群众“不幸福、不满意、不舒服”的地方，大力简化办事环节和手续，再造服务流程，优化惠民举措，在换思想、建机制、抓长远方面取得实实在在的成效。

## 三、主要任务

### （一）用好固有渠道

对12345政务服务热线、人民网市委书记留言板、市长信箱、信访局等渠道转办的群众诉求及时收转办理；认真做好12333热线、群众直接来信来电反映问题办理工作。

分管领导：孙广敏

责任部门：办公室

完成时限：全年实时

### （二）拓展线上渠道

在“即墨医保”微信公众号开通“我爱青岛·我有不满·我要说话”-和谐医保民声倾听主题活动调查问卷征集专栏，全面收集群众意见

建议并及时办理、回复。

分管领导：孙广敏

责任部门：信息科、办公室

完成时限：2020年3月28日前完成渠道建设

### （三）做实窗口评价

发挥医保服务大厅窗口、医保工作站等前沿阵地作用，在窗口建立健全群众满意度评价制度，通过设立意见箱、吐槽台，发放调查问卷等形式，对服务对象进行满意度测评，广泛征集群众意见建议。

分管领导：于宗兵

责任部门：各科室

完成时限：2020年3月30日前

### （四）前推征集端口

发挥定点医药机构直面参保人的前沿优势，在定点医药机构设置张贴市局征集意见建议二维码，鼓励办理医保业务参保人关注医保工作，对医保工作提出意见建议。

分管领导：于宗兵

责任部门：监督检查科

完成时限：2020年3月30日前

### （五）开展专题调研

按照年初审定的调研计划，在开展大调研活动。局领导要发挥示范带头作用，每位局领导带队到定点医药机构，参保单位等进行

现场互动交流，蹲点解剖麻雀，推动政策在一线落实、工作在一线展开、问题在一线解决。各科室要按照调研计划，聚焦群众关注的堵点难点问题，下基层、走一线，将群众工作做实、做细、做深、做透。活动期间各科室调研时间每月不少于一次，征集的问题第一时间报领导小组办公室分办；调研结束后按照调研计划确定的专题，形成调研报告。

分管领导：各分管领导

责任部门：各科室

完成时限：2020年10月31日前

#### （六）突出宣传引导

用好电视广播报纸等传统媒体，用活新兴媒体、自媒体，多渠道、多形式、多频次推送医保政策，及时宣传医保惠民实事、创新事项进展实效，深化政务公开，合理引导群众预期，培塑医保部门良好形象。

分管领导：孙广敏

责任部门：办公室，各科室

完成时限：按照局年度宣传方案实施

#### （七）强化问题办理

按照“谁主管、谁负责”原则，各科室承担本科室职责范围内问题和意见建议办理工作。领导小组办公室对反映问题进行交办，各科室要主动认领、建立台账、认真研判、及时办理，原则上在接到办理件后1个工作日内电话回复，3个工作日内办理完毕，能快则

快。其中，对于咨询类、诉求类问题，能立即办理的要立即办理，不能立即办理的告知群众具体办理时限，无法办理的做好解释说明，争取群众理解支持；对于意见建议类问题，要在做好回复的同时，认真进行研判，不能简单以缺乏政策依据等一复了之。各科室对群众反映突出的共性问题要深入研究，分析原因，找准症结，该从政策层面调整的及时向青岛市局反映，该开展专项整治的开展专项整治，决不能对普遍问题听之任之，视而不见。

## （八）完善长效机制

### 1. 建立群众反映问题月度分析机制

对群众反映问题，按月度进行归集、分类、研判，形成分析报告报局党组，并在全局进行通报；对群众反应强烈、“差评”集中的问题，领导小组办公室要督促承办科室及时采取措施重点解决，实时回访，跟踪问题后续办理，形成闭环管理。对反映集中、强烈以及长期反映等问题，由领导小组办公室归类后报局党组，进行顶格研判解决。

分管领导：孙广敏

责任部门：领导小组办公室

完成时限：按月度进行，特殊情况实时进行顶格研判解决

### 2. 建立公共服务事项流程动态评价机制

根据群众反映的问题和意见建议，实时对经办服务流程进行调整完善，提高工作效率，提升医保经办服务便捷度、满意度。

分管领导：于宗兵

责任部门：各科室

完成时限：按月度进行，必要时实时开展

#### 四、有关要求

（一）加强组织领导，完善工作机制。开展“我爱青岛·我有不满·我要说话”民声倾听主题活动，是全区在坚决打赢新冠肺炎疫情防控阻击战、全力推进复工复产的关键时期作出的一项重要举措，旨在凝聚共识，弘扬“爱青岛”主旋律，汇聚“促发展”正能量，各科室务必高度重视，切实提高政治站位，严格按照方案要求将各项工作落实到位。局成立工作领导小组，由主要领导担任组长，各分管领导任副组长，领导小组下设办公室，统筹推进相关工作。

（二）明确责任分工，强化工作督导。按照方案要求，分管领导要抓好相关工作领导、指导；责任部门负责人是相关任务“第一责任人”，要统筹好各有关部门和资源，按照任务要求全力抓好工作落实；配合部门要按照责任部门要求，切实做好协作配合。领导小组办公室要做好问题归集、分办、督导，对活动开展情况适时进行“回头看”；对回复群众诉求不及时，解决措施不落实、不到位，工作中推诿扯皮等问题，将严肃问责。

- 附件：1. “我爱青岛·我有不满·我要说话—和谐医保”民声倾听主题活动领导小组成员名单
2. “我爱青岛·我有不满·我要说话—和谐医保”民声倾听调查问卷二维码

**附件1：**

**“我爱青岛·我有不满·我要说话  
—和谐医保”民声倾听主题活动领导小组成员名单**

组 长：黄显宏

副组长：刁艳艳 于宗兵 孙广敏 刘佩星

成 员：刘长盛 王建欣 黄升坤 赵良华 江林 王欣  
曹明华 马银环

主要职责：负责全局“我爱青岛·我有不满·我要说话”民声倾听主题活动组织指挥、统筹协调、推进监督、成果转化等工作。

领导小组下设办公室，组成如下：

主 任：孙广敏

成 员：刘长盛 王建欣 黄升坤 赵良华 江林 王欣  
曹明华 马银环

主要职责：做好各渠道群众反映问题接收、登记、分办、督导、回访等工作；统筹各环节工作推进；做好与上级工作对接，落实上级具体工作要求；解决推进中出现的各类具体问题。

附件 2:

“我爱青岛 · 我有不满 · 我要说话—和谐医保”  
民声倾听调查问卷二维码

