

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

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；对群众反映强烈、“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·我要说话一和谐医保”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·我要说话一和谐医保”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**

