

优化营商环境 新区在行动

一窗通办、院端办、帮代办……区医保局全面落实各项便民利民新举措

医保“微改革”，服务“大增值”

□记者 张静 报道

本报讯 医疗保障关乎民生、牵动民心，承载着广大人民群众对美好生活、健康福祉的期望。近年来，西海岸新区医保局全面落实医保领域各项惠民生、暖民心新举措，从便民利民“小切口”入手进行“微改革”，实现医保服务“大扩容”“大增值”，让医保惠民便民暖民更有温度、更有质感。

为进一步优化营商环境，区医保局全面优化经办服务工作，打造“一窗通办”新模式。坚持全面统筹，实施“综合柜员制”，打破医保板块业务，变“企业群众窗外跑”为“工作人员窗内跑”，实现由“专科受理”向“全科受理”转变；完善医保窗口便民服务举措，科学设置“办不成事”“帮代办”“异地通办”“中午值班”等窗口，持续为群众提供“帮代办”“延时办”“午间不打烊”等优质高效服务，实现27项医保服务事项100%“一次办好”，11项服务事项“跨省通办”“全省通办”。

同时，区医保局下沉高频业务“院端办”，让便捷服务触手可及。推行门诊慢特病医院“即时办”，将恶性肿瘤、白血病等47种治疗急需、诊断明确的病种下放至医疗水平较高、群众就医量大的定点医院，参保人

在医院即可完成申请、认定全部流程，实现“零时限”办理。同时，推动意外伤害审核“一站办”，实施流程再造、优化审核程序、简化证明材料，对不涉及第三方责任的意外伤害住院，参保人员填写《外伤无第三方责任承诺书》，由院端录入审核，实现院端录入即审批、“一站式”结算。

以往，参保女职工生育享受生育津贴时，需先填写申请表，再携带生育住院资料、身份证明材料等到医保经办窗口申请生育津贴，手续繁琐、提交资料多，且遇到提交资料不全时需要往返办理。为切实解决生育津贴申领手续繁琐问题，区医保局推行生育津贴“免申办”。变被动服务为主动服务，简化申办流程，取消个人申请、材料递交等环节，由定点医疗机构依托医保信息系统，统一采集上传数据，医保部门直接获取生育结算数据，核定发放生育津贴，实现生育津贴支付“免申报、零跑腿、快到账”。截至目前，院端已办理380余人，拨付生育津贴536.1万元。

为向参保单位和群众提供更方便、更贴心的医保服务，营造效率更高、服务更好的营商环境，区医保局还创新推出电话“帮代办”。畅通医保服务咨询办理渠道，创新打造医保话务云平台，设置11个人工坐席

提供医保咨询和业务办理服务，参保人员只需拨打一个电话，即可实现“异地就医临时备案”等业务办理。2023年，累计接听电话量达20万余次，电话接通率达99%以上。

另外，区医保局还大力推进就医服务“码上办”，积极拓展医保电子凭证应用场景，推进医保移动支付落地应用，高效实现就诊、检查、取药等“码上”结算，优化群众就医购药体验，减少来回路程、排队等待时间成本。截至目前，区中医医院等5家三级定点医疗机构实现医保移动支付，全区399家定点医疗机构支持医保电子凭证应用，就医结算进入“码时代”。

此外，为进一步方便群众办理医保业务，把优质服务送到群众“家门口”，区医保局打造医保业务“就近办”。坚持高点定位、一体谋划，聚力打造“一体两翼”基层服务网络。“一体”即医保服务大厅，“两翼”即镇街医保工作站、定点医疗机构医保工作站，按照权力“放得下”、基层“接得住”原则，分别下放镇街、村（社区）、定点医疗机构经办服务事项25项、10项、11项。目前，已建成镇街医保服务站23个、医保工作点1280个、定点医疗机构医保工作站31个，实现医保业务基层“办得了”“办得好”。

区人社局主动靠前服务，社保服务再升级

退休预审“主动约”“上门办”

□记者 张静

通讯员 姜青霞 报道

本报讯 为提升退休审批效率，增强企业群众的获得感，3月26日，区人社局组织召开企业职工退休预审“主动约、上门办”服务工作现场会。

会上，为联东U谷·青岛开发区生态科技谷、长江路街道富春江社区、泊里镇尧头社区等三家“暖心社保驿站”授牌，区人社局相关负责人介绍了退休预审“主动约、上门办”服务工作方案。交通银行青岛分行围绕打造青西“社银通”退休服务模式作典型发言，青岛港国际股份有限公司前港分公司和雷沃重工集

团有限公司代表分别进行发言。

区人社局相关业务工作人员对退休预审“主动约、上门办”服务、工龄认定等政策进行现场解读。交通银行社保专员介绍了灵活就业人员退休业务“主动约、上门办”服务工作流程。

办理退休手续是企业临退职工的头等大事。2023年6月，区人社局在全市范围内率先启动企业职工档案预审服务机制，通过集中办理与预约办理、线上办理与线下办理相结合等多种方式，提升退休审批效率，使通过档案预审的临退职工在到达退休年龄的月份即可直接办理退休手续，及时享受养老待遇。本次

退休预审“主动约、上门办”工作机制的推出，是区人社局在档案预审创新服务经验基础上，主动靠前精准服务的具体实践，将有效化解群众退休时到龄匆忙补、业务办理等待时间长等难题。

下一步，区人社局将深入重点企业园区、镇街等，落实退休预审“主动约、上门办”服务，通过打造“线上线下一体化”服务模式，发挥“暖心社保驿站”一体化政策服务平台作用，推广灵活就业人员退休“社银联办”模式等创新举措，用心用情解决群众“急难愁盼”问题，把“经办”变为“精心办”“暖心办”，助力优化营商环境。

区政协反映社情民意信息工作会议召开

逯鹰出席并讲话

□记者 龚鹏 报道

本报3月27日讯 今天上午，区政协反映社情民意信息工作会议召开，贯彻落实全国政协办公厅和全省、全市政协反映社情民意信息工作座谈会精神，分析形势任务，谋划思路举措，进一步推动新区政协信息工作提质增效。区政协党组书记、主席逯鹰出席并讲话。

逯鹰指出，反映社情民意信息是人民政协的一项经常性、基础性工作，是政协组织沟通党委政府和人民群众的“连心桥”“直通车”。近年来，新区政协高度重视反映社情民意信息工作，取得较好成效。

逯鹰强调，要精准把握反映社情民意信息工作的本质和要求，进一步提高政治自觉、思想自觉和行动自觉，以昂扬向上、奋发进取的姿态担当思想引领之责、释放参政履职之效、彰显服务大局之为。要始终坚持“量”“质”并举，做好信息选题、确保信息质量、突出信息特色、加强主动谋划，力求社情民意信息多中选优、精益求精。要不断强化机制建设，持续优化信息挖掘机制、编审机制、筛选机制，着力抓实抓好反映社情民意信息工作的关键环节。要全面夯实责任基础，压实专委会责任，强化工作联动，推进信息队伍建设，聚力推动反映社情民意信息工作提质增效。

会上，还为特邀信息员颁发聘书。

区政协举办反映社情民意信息工作专题辅导培训

逯鹰出席

□记者 龚鹏 报道

本报3月27日讯 今天上午，区政协举办反映社情民意信息工作专题辅导培训，邀请市政协研究室相关领域负责人作专题辅导培训。区政协党组书记、主席逯鹰出席。

市政协研究室相关负责人结合自身工作实际和实践经验，从反映社情民意信息工作的性质、特点、规律入手，深入浅出地讲解了信息收集、撰写、提报、采纳等经验和做法。培训内容丰富、逻辑缜密，对做好新区政协反映社情民意信息工作具有很强的指导性。此次培训有利于区政协相关工作人员更好地掌握反映社情民意信息工作的特点和规律，在日常工作中多提报精品力作，共同推动新区政协反映社情民意信息工作实现新提升。

(上接第一版)“云桌面”办理一键通达，全程专业导服人员指导申报，提升网上办事效率；推行“无声叫号”服务，采用现场取号、网上取号、预约取号及短信提醒相结合的模式，打造“线下安静办事”新环境；建设集智能搜索、智能问答、智能导航等功能于一体的智

能客服，提升政务服务中心咨询解答效率；实现智能回访，通过运用语音识别、文本分析等AI人工智能技术，对办事群众自动回访、自动记录、自动统计，通过对数据的分析与挖掘及时发现业务难点，变“等意见”为“找意见”……

(上接第一版)日臻成熟，创新创业的激情和活力伴随着街道和新区的发展从未停歇。

最新数据显示，辛安街道目前下辖12个城市社区、29个股份经济合作社，总人口26.1万人。其中，户籍人口6.2万人，流动人口19.9万人。2022年9月至2023年11月，街道辖区新注册个体工商户2500余家，注册公司1300余家，创业活跃度达11%。这组数据的背后传递的不仅仅是市场主体的信心，

也从另一个角度反映了创业者对营商环境的认同与肯定。

人才因事业而聚，事业因人才而兴。为提供强有力的人力资源保障，辛安街道聚焦“人这个生产力要素中最活跃的因素”，针对用工就业市场存在的痛点问题，在前湾港中路社区打造了“辛安企业人才服务街”和“青岛西海岸新区零工市场”，建立起规范的服务平台，打通就业创业服务“最后一公里”。300余家企业、4600余个就业岗

“为积极响应国家关于数字政府建设相关部署，深化政务服务改革，提升政务服务效能，新区在‘跨区域通办平台’‘政务直办间’‘全程电子化踏勘’以及‘数智化政务服务中心’等方面积极探索，不断提升政务服务数字化水平和企业群众办事体验感。”区行政审

批服务局党组书记、局长刘伟志介绍道。下一步，区行政审批服务局将继续深化数字政府建设，持续探索创新工作方法和模式，为企业和群众提供更加便捷、智能的服务体验，推动新区政务服务向更高水平迈进。

位、上万名求职者，线上直播带岗200余场，累计在线观众人数达150万余人……近日，由辛安街道联合区总工会主办的“春风送岗”公益性大型招聘会落下帷幕，多组数据刷新招聘“新纪录”。

“2024年，我们将充分发挥创业型街道、创业型社区的示范带动作用，引领街道创业服务水平再上新台阶。”辛安街道党工委委员、办事处副主任李传文表示，街道将聚焦人才创业就业，

以需求为导向，依托企业人才服务街，融合党建引领、基层治理、企业用工、就业服务、休闲洽谈、技能培训、劳动维权等功能，进一步优化营商环境、创业环境，形成街道促进就业、社会支持创业、居民参与创业的浓厚氛围。

立于春始，不负春光。在春天里启程，在锐意进取中创新突破，辛安街道正聚焦党建、发展、更新、平安、民生，因地制宜、统筹发力，一幅生机盎然的奋进画卷正铺展开来。