

珠海街道创新“四三二”工作模式,构建无感式、嵌入式全域医保服务体系

“15分钟医保服务圈”圈出满满幸福感

四个“全覆盖” 畅通服务“最后一公里”

在珠海街道,社区居民不用走远,在家门口就能办理多项高频医保业务。这样的便利服务与珠海街道推动经办服务多领域延伸,构建无感式、嵌入式医保服务体系密切相关。“为提升服务质效,我们实现了服务网络、队伍能力、政策宣传、动态监管四个全覆盖,畅通医保服务‘最后一公里’。”珠海街道便民服务中心(人社)主任王桂玲说。

服务网络全覆盖方面,珠海街道坚持“线上+线下”双轮驱动。线下,街道投入专项资金,高标准建成48个医保工作站(点),将服务触角向基层延伸,确保群众在办理医保业务时“找得到人、问得清楚、办得成事”,真正实现“15分钟医保服务圈”全域覆盖。线上,依托“珠海街道就业直通车”小程序,创新开发“医保工作站”模块,集成政策查询与业务咨询等功能,累计服务超5万人次。

队伍能力全覆盖方面,珠海街道组建47支由村居协理员和公益性岗位人员构成的社区医保服务队,每月开展“医保明白人”专题培训,重点解读各类医保政策,确保经办人员“答得准、办得快”。截至目前,已培训经办人员超1000人次。

政策宣传全覆盖方面,珠海街道深入开展“政策面对面,服务零距离”系列活动,组织医保宣讲团敲门入户,将医保政策送到居民家中。同时,结合招聘会与党建文化活动,开展“政策赶大集”活动。街道还充分利用凤鸣直播间、“就享家”直播间等线上平台,由医保专员结合实际案例进行直播答疑,让医保政策宣传无死角、全覆盖。

动态监管全覆盖方面,街道充分利用医保扩面“一户一档”平台,针对漏保、断保问题开展“参保攻坚行动”,累计摸排数据2万余人次,建立健全扩面工作台账,动态跟踪人员参保状态。

□文/图 本报记者 董梅雪

医保经办服务是保障民生福祉的关键环节,也是政务服务的重要组成部分,其服务效能直接影响群众的获得感与幸福感。近年来,珠海街道围绕更高质量“应保尽保”目标,精准有效开展医保参保扩面工作,通过创新实施“四三二”工作模式,积极构建“15分钟医保服务圈”。该街道依托便民服务中心、村(社区)党群服务中心等阵地资源,建成1个医保工作站、47个医保工作点。

据统计,2024年,珠海街道通过构建“15分钟医保服务圈”,服务群众超3万人次,办件量达1.2万件,群众满意度100%,珠海街道便民服务中心(人社)获评“2023年度青岛市先进基层经办单位”。



▲在珠海街道,医保经办业务实现“一窗受理、一站办结”。

三项创新机制 让群众少跑腿、就近办

珠海街道着力打造“三项创新机制”,为医保服务注入强劲动能。“‘线上+线下’融合、‘一窗通办’服务及‘拒绝参保承诺书’三项机制,旨在为参保群众提供更便捷高效的保障服务,最大限度实现‘少跑路、跑短路、就近办’。”王桂玲介绍。

珠海街道打造“医保+”多维服务模式。“医保+网格”模式构建起全域服务网络,依托街道便民服务中心、村

(社区)党群服务中心,建成医保工作站(点),让居民办理医保业务少跑腿;“医保+智慧”模式是在“珠海街道就业直通车”小程序开设“医保工作站”模块,拓展政策查询、业务咨询等功能,实现了医保服务的智慧化升级。

珠海街道创新推行的“一窗通办”模式,整合了医保、社保等高频业务,实现“一窗受理、一站办结”。过去,群众办理不同业务需要在多个窗口来回奔波,如今在一个窗口就能完成多项业务办理,全年办件量达1.2万件。此外,街道还落实“帮办代办”服务,为老年人、残疾人等特殊群体提供上门

办理60余次,真正做到想群众之所想、急群众之所急,群众满意度达100%。

此外,为提高居民的参保意识,珠海街道还在全区首创“拒绝参保承诺”机制,进一步强化医保政策宣传,压实工作责任。

两大服务升级 “移动办公桌”暖心惠民

“工作人员来到家里为我办理医保缴费业务,真是太贴心了。”新松街社区银河花园小区的王永高老人在享受到上门医保服务后高兴地说道。前不久,珠海街道医保专员韩露得知新松街社区有了“移动办公桌”后,主动加入上门服务小分队,帮助辖区居民办理医保业务。这样温暖贴心的服务场景,只是珠海街道创新医保服务的一个缩影。

在日常工作中,街道不断提升线上智慧服务效率及线下暖心服务水平,通过“线上+线下”协同服务,切实提升居民幸福指数。线上服务升级体现在创新利用“珠海街道就业直通车”小程序,在“医保工作站”模块开发医保政策解读、业务通知提醒、医保工作点查询等功能,实现线上线下深度融合。线下服务升级则体现在工作人员靠前服务、主动下沉,通过“移动办公桌”便民服务模式,为居民提供家门口的便利服务,切实减少居民跑腿次数,提升为民办事效率。

珠海街道在推动医保工作规范化、标准化、精细化过程中的典型经验做法,受到广泛关注。6月4日,区人大常委会调研组走进珠海街道,就医保工作站“四三二”工作模式开展情况进行专题调研指导,充分体现了各界对珠海街道医保工作的关注与重视。

下一步,珠海街道将紧扣“温情在珠海·医保进万家”工作理念,通过广泛动员、精准施策,进一步加大医保扩面工作力度,全力实现“应保尽保、全民参保”目标,不断推动“四三二”工作模式走深走实,让辖区居民充分享受医保惠民政策红利。

真情巴士志愿者八年如一日关爱孤寡老人

手写感谢信表扬真情巴士拾金不昧好司机

为老人撑起“爱的晴空”

□本报记者 董梅雪
本报通讯员 杨敏

“侯大爷,我们来看您了!”近日,真情巴士志愿者薛冰洁、薛发展、薛荣林、杨玉文、李志明和侯成军等6人提着花生油等慰问品,来到孤寡老人侯朋良家中。这已是他们与侯朋良老人相伴的第8个年头。

2017年,薛冰洁在与同事交谈中了解到侯朋良老人的情况。老人虽享受国家保障政策和村委会日常照料,但因患有帕金森综合征且终身未婚无子女,时常感到孤独。得知这一情况后,薛冰洁主动利用工作之余的时间陪伴老人。当发现老人外出理发不便,她立即联系会理发的同事,每月上门为老人理发,这一坚持就是8年。

每个月的理发日,都是侯朋良最开心的日子。志愿者们一到,老人就满脸

笑意地出门迎接。“大爷,咱们今天还是剪个精神的发型。”志愿者们一边熟练地挥动剪刀,一边和老人唠着家常。理完发,侯朋良摸着清爽利落的头发,笑得合不拢嘴。

随着入夏后降雨逐渐增多,志愿者们化身“安全卫士”,对老人家中的电路进行细致排查,更换老旧电线、修复接触不良的插座。同时,他们还爬上屋顶,仔细检查每一片瓦片,将松动、破损的瓦片逐一加固、更换。看着志愿者们忙前忙后,侯朋良感动不已:“这些年多亏了你们,每次你们来,我心里都热乎乎的。”

真情巴士志愿者们用实际行动在这个雨季为老人撑起了一片“爱的晴空”。截至目前,真情巴士常态化帮扶孤寡、空巢老人110余位,通过爱心陪伴、义务理发等服务,将温暖传递到每一位需要关爱的老人身边,让城市处处涌动着爱的暖流。

八旬老人的“一米谢意”

□本报记者 董梅雪
本报通讯员 杨敏

近日,真情巴士轮渡场站上演动人一幕:80多岁的赵大爷手捧一米长的巨幅感谢信,专程前来感谢东12路驾驶员王志敏拾金不昧的善举。

时间回到5月30日下午,王志敏驾驶东12路公交车时,车厢内多次响起手机铃声。起初,他以为是乘客疏忽未接,并未在意。直到车辆行至木厂口站,乘客全部下车后,铃声依然持续不断。“谁的手机落车上了?”王志敏在车厢内仔细寻找,最终在座椅缝隙中发现了正在响铃的手机。

这部手机的主人正是赵大爷。当天乘车时,手机从口袋滑落,他却浑然不觉。发现手机丢失后,赵大爷心急如焚,赶忙用家人手机拨打自己的号码。电话接通后,王志敏耐心安抚道:“您

别着急,我大约16时30分到达南泥站,您在那等我,我开的是红色公交车。”一句句贴心话语,让焦虑的赵大爷瞬间安心。16时46分,王志敏驾驶返程车抵达南泥站,在仔细核对信息后,将手机归还给赵大爷。

几天后,赵大爷带着亲笔书写的感谢信来到轮渡场站。老人紧紧握住工作人员的手,激动地说:“一定要好好感谢真情巴士,培养出这么优秀的驾驶员!要是没有王师傅,我的手机哪能这么快找回来!”面对赞誉,王志敏谦逊地表示:“这都是分内之事,每位驾驶员遇到都会这么做。”

在真情巴士,拾金不昧已成风尚。2024年,职工累计捡拾现金30.76万元、手机1200余部及其他贵重物品。这些发生在十米车厢的暖心故事,不仅彰显了驾驶员们的职业操守,更让诚信与温暖成为城市流动的文明底色。