

# 从“只见一次面”到线下“不见面”——连云港市医保业务全部实现网上办

最近,很多在外地工作生活的连云港人发现,他们的医保报销比以前更方便了。前不久,连云港市医保网上办事平台在江苏政务服务网连云港旗舰店正式开放运行,市区医疗保险共5类28项经办业务全部实现网上办理,在省内率先实现医保业务100%“不见面”服务,真正实现了“数据多跑路,群众少跑腿”的目标。

## 锐意改革,推进医保业务全网通办

在连云港市,医保经办面广量大,经办服务项目近30种,每年仅费用报销类业务就达4万多例,经办机构工作非常繁重。同时,对于长期居住在外地的参保人员,虽然目前已经全面实现省内、跨省异地就医直接结算,但如要办理异地就医登记备案、定点变更等业务,仍需返回参保地经办机构窗口办理,既增加了参保人员的时间、经济成本,可能还会因办理不及时影响到待遇享受。

为全面实现医保经办服务提质增效,连云港市医疗保险管理处充分解放思想、锐意改革,决定将医保所有经办业务全部整合到江苏政务服务网连云港旗舰店,以政务服务网为依托,实现所有医保业务网上通办。

“申请人可以通过网络申请办理所有医保业务,我们采取‘线上受理,线下经办’的模式,在规定时间内完成业务的预审、受理、审核、办结工作,并将办理结果及时反馈给申请人,将‘只见一次面’全面升级为

‘不见面’服务。”连云港市医疗保险管理处社会服务科科长包志刚说。

## 理清清单,规范医保网上经办流程

为做好经办业务100%网上办理,连云港市医疗保险管理处对市区所有医保经办业务进行了全面梳理,按照“能简化的环节一律简化、能省略的资料一律省略、能缩短的时间一律缩短”的原则,最大限度精简程序、减少环节,坚决砍掉无谓证明和繁琐手续,尽可能缩短时限、提升效能。

同时,他们根据政务服务网的规范要求,将医疗费用报销、医保待遇申报、审核备案、账户提取、定点准入共5大类28项经办业务,归纳为14个网上办事模块,并结合网上办事的特点,对各项网办业务的受理条件、申报材料、办理流程等内容逐一予以明确,整理成规范的办事清单放在网上,使办事群众一目了然。同时,他们在政务网上专门设立了独立的医保经办网上办事界面,为办事群众提供了方便。

考虑到部分办事群众特别是老年群体对网络应用并不是很熟悉,连云港市医疗保险管理处还专门印制了《连云港市市区基本医疗保险网上业务办理指南》,采用生动活泼的图文形式,对网上办事的流程分步骤进行了详细讲解,使办事群众即使在没有任何上网经验的情况下也能够轻松操作。

“照着图片说的去操作,基本上一次就能学会。”连云港市市民朱云来大爷说。

## 严谨细致,实现医保网上经办高质量管控

医保业务网上经办是一项全新的事务,在给办事群众带来便利的同时,也存在着一些新的风险点。为了确保网上经办工作规范有序开展,针对网上经办可能存在的风险点,连云港市医疗保险管理处专门制定了连云港市医疗保险业务网上经办规程,按照线上线下统一、网办优先、电子证照同等效力、信任在先等原则,从操作流程、权限分配、办结时限、经办监督、风险控制等方面对网办业务全程进行了规范。

“我们通过建立网办业务内控机制,对网上业务经办人员根据职能分工确定不同的岗位职责,各岗位之间互相配合、互相监督,不定期进行自查、互查,发现问题及时采取措施加以纠正和防范,以化解网上经办的风险,实现对网上经办的全程高质量管控。”连云港市医疗保险管理处工作人员介绍。

对本次纳入网上经办的医疗费用报销业务,参保人员首先通过网络上传报销所需材料的电子文件,初审通过后,申请人还需将纸质材料寄送至经办机构。这个过程中就可能存在着邮件丢失、所寄送的纸质材料与电子文件不符等风险。为了化解这个风险,连云港市在网上经办规程中明确规定,工作人员在接收申请人寄送的申报材料原件时,收取、拆封过程必须全程在视频监控下进行,并建立视频监

控日志,定期归档,从而强化网上经办风险控制。

## 便捷高效,打造群众满意的医保经办服务

今年7月,连云港市第一人民医院医保特药责任医师吉亚军通过手机微信,向医保特药管理系统上传了病理检查报告等申报资料,为一名胃肠间质瘤患者申报伊马替尼医保特药待遇。经办机构工作人员通过医保特药管理系统对上传的资料进行审核,确认符合相关操作指引的规定后,对该项待遇进行了审核登记。

今年4月,连云港市在全省率先开发启用医保特药管理系统,通过手机APP、微信、人脸识别系统等信息化手段,实现了对医保特药使用全程信息化管理,进一步方便了参保人员,同时也实现了对医保特药的精准管控。

这其实是今年以来连云港市医疗保险管理处在优化服务上持续发力,着力提升便民服务水平的一个缩影。通过改革,一批堵点难点问题得到初步解决。

除了利用“互联网+”提高效率,连云港市还探索实施综合柜员制,实现医疗、工伤、生育保险业务一窗办结,进一步提升了经办效率,方便了参保人员。

与此同时,该市还推行驻院代表制度,实现了将服务窗口前移、在定点医疗机构为参保人员提供便捷服务的目的。

据中国劳动保障报

## 从“专职司机”到“经办能手”

# 这名老司机的“变形记”真励志

位于无锡市广瑞路2号的无锡市社保中心大厅,每天前来询问的、办理业务的人络绎不绝。在忙碌的窗口前,有一位高人气的大叔,他叫陶凯,是无锡市机关事业养老保险管理部的经办人员。很多人说他业务熟练、服务周到,还是个热心肠。很难想象,今年48岁的陶凯3年前只是个普通的公车司机,如今成了无锡人社系统从司机到一线业务经办员跨界转型的第一人。

## 不走寻常路,自告奋勇转岗窗口办业务

在无锡市社保中心机关事业养老保险经办窗口,身穿短袖工作服的陶凯,戴着细框眼镜,两鬓依稀可见白发,给人的第一印象是稳重、实在。窗口就是他的办公区,桌上一台电脑、一台电话座机、一个计算器,还有一摞摞表格。柜台背面的抽屉里,堆满了厚厚的文件。翻开两个蓝色的文件夹,都是近年出台的各类相关文件,陶凯专门打印出来,以便学习和查阅。

1992年,陶凯成为原社保局的一名司机。出好每一次车,做好每一次车辆服务和保障是他的日常工作。作为一名老司机,他熟悉汽车的每一个零部件,掌握车辆保障的每一个细节,是市社保中心的“红旗车驾驶员”。原以为,司机的角色会一直陪伴到退休。直到2015年年底公车改革,陶凯面临着转岗,也告别了从事27年的驾驶员岗位。

“45岁的大叔该何去何从?”这是当年老陶的困惑。他本可以随波逐流,选择轻松的后勤岗位,但深思熟虑后,他做出的一个让人意外的决定——去经办窗口。选择去一线窗口,要办理业务、处理复杂的数据报表,写调研材料……工资收入不会增加,工作压力反而直线上升,还要付出比年轻人更多的时间和精力。

都这把年纪了,何必“自讨苦吃”?很多人不理解,但老陶自己心里明白。在全力推动机关事业单位养老保险制度改革背景下,2016年初,市社保中心新成立了机关事业养老保险管理部。“当时单位经办窗口急需人手,工作压力最大,这时候躲着走,不是我老陶的风格。”当然,他也有“私心”:告别了老本行,陶凯想学一些新技能。“别人觉得我年龄大,我觉得自己还年轻,离退休还有十多年,这期间还能学习新技能。”陶凯说,尽管窗口工作和开车沾不上边,对他来说却是很好的锻炼。就这样,老陶走上了一条不寻常的路。

## 大叔开启学霸模式,克服两道坎

都说隔行如隔山,初次接触窗口业务岗位,这位大叔还真不适应。第一个坎儿就是坐不住,“当专职司机不用坐班,到了窗口,一坐就是一天,感觉浑身骨头都发痒”;第二个坎儿是害怕接电话,因为来电基本是政策咨询,或者需要答疑解惑,“半路出家”的陶凯对很多业务一窍不通,很多问题都回答不了。“每当电话铃声响起,压力大到头皮发麻。”好在当时部门是新的,政策也是新



的,自己也是一名“新人”,那就重新开始。他给自己半年的过渡期,盼着能从“菜鸟”快速成长为一名合格的经办员。自此,他便埋头钻研业务,白天在窗口做事,碰到不懂的问题马上向同事请教,边问边思考,边试边研究,尽快掌握经办工作人员的基本技能。晚上下班后,他匆忙扒几口饭就开始看书,机关事业单位养老保险制度新政策、机关事业单位养老保险经办业务操作都看了好几遍。正在读高中的女儿也被他的“学霸”精神震惊了,还调侃说“爸爸变学术家了,回家就看书,没事就打字,让我们这些学生情何以堪”。

懂理论还不够,办业务需要的是实际操作。2016年9月,机关事业单位退休待遇信息核对工作启动,陶凯又迎来了新考验。当时,全部门6个人需要完成7万多在职人员、4万多退休人员的信息核对。“政策明白了,如何在电脑上操作是头一回遇上”,陶凯请教部长和同事后,又亲自操作一遍,以加深记忆。2017年5月,无锡率先启动了省统一开发的机关事业单位养老保险业务系统试运行。连续半年他都很忙碌,每天加班到晚上八九点,周末也到单位加班。“是挑战,但也是我最充实、成长最快的阶段。”

## 自创错时工作法,他的服务有温度

通过两年的学习和实践,陶凯从外行到门儿清,成了大家口中的“陶老师”。目前,陶凯负责300家市属单位、滨湖区200家机关事业单位的业务经办。每天处理最多的就是人员的增减变

动。这500多家机关事业单位新招录的、调动的、退休的、辞职的人员,都要在他这里及时变更信息。

今年7月底,机关企事业单位基本养老金同步调整,很多老同志习惯了到柜台咨询,每天窗口总是排着长长的队伍。“为什么我今年的退休工资才涨了120元,和我一起退休的老李,他涨了150元呢,你们是怎么算的?”一位老同志敲着拐杖,满是火气地质问陶凯。陶凯笑脸相迎,先倒上一杯热水,轻言细语安抚老人的情绪,一边耐心讲解调资政策,一边在纸上罗列着计算公式,最终解除了老同志的困惑。

滨湖区某事业单位的小张每月都要来经办窗口,“陶老师是我见过最耐心的窗口工作人员,每次来办业务感觉享受的都是VIP服务”。“经办窗口的主要任务说白了就是服务,只要心中装着群众,再难的事都不是事了。”为更好地为参保单位和群众服务,陶凯还建立了工作交流群。在群里,他的头像始终是亮的,对于大家的提问,他总是第一时间回复。他还自创了错时工作方法,只要有需要,他总是主动牺牲业余时间为群众服务。群里有位老张,有一次要赶第二天上午9点的火车去外地,但申报时间较紧张,怕回来了来不及申报。老张前一晚在群里说了他的情况,陶凯二话不说主动联系老张,第二天早上不到7点就候在窗口,为老张办理了申报手续。

## 薪火相传,成功转型的背后有秘诀

吴树春是机关事业单位养老保险管理部部长,起初他并不“看好”由司机转

岗过来的老陶,给他的定位是“配角”,能完成一些辅助性的工作就算合格了。没想到这位老同志勤恳踏实,有着不服输的拼劲。“短短两年,不仅成为社保业务‘经办能手’,还成了部门业务骨干,评上了年度‘十佳优质服务标兵’。”

成功转型的背后有何秘诀?陶凯总结如下:有个好师傅和一群热心的同事。他还记得,起初部长常常会拿一张有误的表格让他纠错,他在工作中就格外注意这些“雷区”。一度让他恐惧的“电话响了”也是他进步的“好帮手”。“这里有大量参保人员最关心的问题,比如长病假能否纳入工龄,各种特殊津贴有何具体执行标准”,陶凯说,遇到新问题大家一起讨论,还能以为后解决类似问题提供经验。在他看来,转型成功的最主要秘诀还是用心,“只有勇于挑战、善于钻研,付出比别人更多的心血和努力才能战胜困难”。

如今,机关事业单位养老保险管理部即将迎来新人,陶凯主动和部门负责人提出,要把自己经办工作的经验传授给新人,帮助他们尽快适应岗位。“我是从‘菜鸟’过来的,在同事的帮助下,很快进入了角色。薪火相传,现在轮到我来承担起传帮带的重任啦!”

蔡佳文/摄



## 信息窗

### ■泰兴市

#### “四联”机制有效处置劳动纠纷

日前,泰兴市某在建商场发生一起工程款纠纷事件。现场有10多名工人围堵项目部,声称拿不到钱就要采取极端行动,双方矛盾激化,事态严重。

泰兴市劳动监察大队接到投诉,在掌握相关情况后,根据劳动维权联席会议工作制度以及劳动纠纷部门联动机制,第一时间通知该市建设管理处,两部门就该项目工程纠纷开展联合执法行动。

泰兴市劳动监察大队和建设管理处安排精干力量,对该项目工程纠纷进行分析研判、制定方案。两部门各司其职,紧密协作,为安抚工人情绪,两部门要求双方按照口头协议核算工程量从而确定工人工资,但由于劳务包工头李某为了一己私利,一直不予配合,工程量难以核算,工作一度陷入僵局。劳动监察大队工作人员一边做李某思想工作,讲明利害关系;一边安抚工人,从工人现有手头资料里面着手,核算工作日,整理工资表。最终,在法律面前以及工作人员的劝说和引导下,包工头李某的思想工作终于被做通了,工人工资确定了,工程款纠纷事件得到圆满解决。

近年来,为健全职工维权网络、有效化解劳动纠纷、促进社会和谐稳定,泰兴市从顶层设计到具体操作,根据劳动纠纷性质,建立健全劳动纠纷“四联”机制。一是根据相关法律规定,建立职工维权联席会议工作制度,明确工作职责、基本原则、工作制度、工作流程;二是对一些突发的重大劳动纠纷建立联动机制,做到权责明晰、联动有力、应急迅速、源头化解;三是对定性的劳动纠纷案件组织相关部门联合执法,有效处置;四是对相关部门的信用信息,实施共享,互联互通,建立诚信“红黄黑”名单制度,对欠薪企业失信实施联合惩戒。

周志荣 刘阳

### ■东台市

#### 深入企业开展普法宣传

东台市劳动人事争议仲裁院日前组织仲裁员赴该市领胜城科技(江苏)有限公司等企业,举办劳动保障普法宣传座谈会,进一步引导企业规范用工机制和用工行为,更好地预防和化解劳动纠纷,受到企业欢迎和好评。

座谈会上,仲裁员结合自身工作经验和企业经营中经常遇到的实际问题,以劳动合同订立、劳动纪律规范、劳动关系终止或解除为重点,用通俗的语言和生动的案例向该企业宣传《劳动法》《劳动合同法》《调解仲裁法》等法律法规,并就企业管理人员提出的涉法问题一一作详细解答,帮助企业从源头上完善用工管理制度,努力营造企业依法经营管理、职工依法维权的良好氛围。

参会企业人员纷纷表示,仲裁院从完善用工管理制度和减少用工风险的角度,为企业提出了一系列切实可行的建议,可有效节约用工成本,对企业构建和谐稳定的劳动关系有很大帮助,希望今后能多举办这样接地气的活动。

王晶晶 朱海涛

### ■丹阳市

#### 前8月发放创业担保贷款2010万元

为进一步加大对创业者的支持力度,更好地帮助创业者迈好创业的“第一步”,今年丹阳市出台创业担保贷款新的政策,今年前8月,全市共发放创业担保贷款2010万元。

丹阳创业担保贷款新政,主要是在贷款对象、额度、期限以及担保方式、申请流程等方面有了新的变化。

一是不限户籍,全民可享。与以往相比,新政的贷款扶持对象再次扩大,囊括在丹创业的各类劳动者。今后,在丹阳市工商注册创办个体工商户、企业、农民专业合作社,依法登记设立的民办非企业单位,甚至是经认定的网络创业,都可享受新政。

二是额度提高,期限延长。新政在贷款额度方面,个人创业担保贷款最高额度由30万元提高至100万元,贷款期限由最长不超过2年延长至最长不超过3年,市财政给予全额贴息,从而更好地满足创业者日益多元化的创业资金需求。

三是逐步取消反担保。探索通过信用方式发放创业贷款,在不断提高风险评估能力的基础上,逐步取消反担保。

四是流程简化,效率更高。简化创业担保贷款申请审批流程,提高办事效率,通过提供“一站式”服务,搭建网络审批平台、实施“首问负责制”等方式,优化创业担保贷款申请、审核、调查、发放等各个环节。同时,不再强行要求贷款对象参加创业培训,大大提升了创业担保贷款办理服务水平。下一步,丹阳市将积极探索电子化审批流转模式,优化创业担保贷款申请流程,使创业者更便捷地缓解资金难题。

徐晶

### ■灌南县

#### 向初次创业者发放创业补贴

灌南县今年出台就业创业扶持资金补贴办法,鼓励符合条件的各类人员申领一次性创业补贴。

该县细化申请初次创业补贴的标准、对象、申领流程,通过对申请人进行摸底调查、项目核查、对拟发放创业补贴者公开公示等程序,做好规范管理和政策兑现工作。日前,经县人社和县财政部门共同审核后,首批为符合条件的53名自主创业者领取到了创业补贴。

于祥伟