

群众需求在哪里，解题重点就在哪里。在做好午间服务、延时服务、预约服务必答题的基础上，平度市医保局深化拓

展服务内涵，

创新实行“行政值班+业务听班”

双值班模式。

除了统筹调配全局工作人员做好应急值守和政务值班外，所有科室均安排了听班人员。

平度市医保局相关负责人表示：“这主要是考虑到医保政策业务性强，虽然我们也通过‘医保大讲堂’等形式进行全员培训，但是从术业有专攻的角度出发，一些平时从事党务、财务等工作的人员在实际处理12345热线转办单和群众来电诉求时可能会力不从心。再就是出于内控的需要，我们根据经办内容的差异，对不同岗位工作人员赋予的业务操作权限是不一样的，群众反映的某些问题可能有些值班人员是没有权限来操作的。所以，当值班人员无法单独处理或需要多科室联动的时候，会在工作群内联系业务听班人员接手，协同处理。”