

最新一期民呼必应诉求热点分析来了

# 城市管理类仍第一 安全类诉求有上升



本报讯(记者毛玺玺 王代诺)6月30日,记者从市政府热线办了解到,最新一期(6月21日—6月27日)市12345“民呼必应”诉求热点分析已发布。

从数据上来看,这一周期共接听来电8651次,环比减少2.15%;受理3098件,环比增加25.83%;登记交办1367件,环比增

加17.95%(数据包括12345“民呼必应”热线、12328交通运输服务监督热线、12315消费者投诉举报热线、12369环保举报热线、12333劳动保障热线、12348公共法律服务热线、微信公众留言、人民网留言、全国政务服务一体化平台留言)。

从诉求分类看,市12345“民呼必应”热线中,投诉类1713件,咨询类692件,求助类572件,建议类47件,举报7件,其他6件。从行业分类看,群众诉求排在前五位的分别为城市管理类556件,占比14.1%;农村管理类367件,占比9.3%;交通管理类333件,占比8.4%;公共服务类295件,占比7.5%;环境保护类294件,占比7.4%。

“群众依然有疫情防控类诉求,共受理疫情防控类诉求84件,以回平的疫情防控政策、疫苗接种问题的咨询为主,较上周有所上

升,无特殊情况。”市政府热线办工作人员赵方伯说,此外,营商环境类投诉中,涉及企业类诉求93条,主要是预付卡消费、产品质量、消费纠纷等问题;行政执法监督类投诉中,反映较多的是水利用电(83条)、农村建设(83条)、耕地保护(69条)等问题。典型案例为郟县冢头镇柏坡周村村民反映:组里的灌溉井由于井口的水管缺失,导致灌溉井无法使用。目前正值农作物快速成长时节,急需灌溉,请相关单位核实处理。

具体分析这一周期热点诉求,城市管理类诉求中,反映较多的是住房问题(224条)、市政建设(66条)、违法建设(65条)等问题。典型案例:卫东区青年公园东侧废弃的铁路桥(湛河桥上),缺失一块60厘米×60厘米的砖块,市民通行存在安全隐患。在交通管理类诉求中,反映较为集中的是停车管理(137条)、交通设施建设与维护(66条)、交通违法处理引发的争议(37条)等问题。典型案例:湛河区中兴路市客运中心站的共享电动车被

人恶意破坏,不能使用,影响交通,请相关部门处理。经市政府热线办与市城管局联系核实,市城管局称未收到共享单车的相关备案,市内的共享单车视为非法营运。在农村管理类诉求中,反映较多的是水利用电(83条)、农村建设(83条)、耕地保护(69条)等问题。典型案例为郟县冢头镇柏坡周村村民反映:组里的灌溉井由于井口的水管缺失,导致灌溉井无法使用。目前正值农作物快速成长时节,急需灌溉,请相关单位核实处理。

此外,统计,这一周期与安全类相关的有效来电为198条,较以往有增加,其中反映较多的方面有:住房安全,诉求集中在小区私拉电线、承重墙损坏、地下室改建等;消防,主要集中在消防通道被占用、消防工具缺失等;市政维护,主要集中在窨井盖缺失、路面积水严重、道路坑洼不平等。

## 「民呼必应」用真心 接诉即办显真情 汝州市推进政务热线制度化规范化建设

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)“我们把响应率、办结率、满意率作为主要考核指标,督促责任单位高质高效处理群众诉求。”7月1日,汝州市12345“民呼必应”热线中心办公室主任杨新凯说,该中心对于群众诉求坚持急事急办、难事细办,最大限度提升群众对热线工作的满意率。

记者翻阅汝州市12345“民呼必应”热线中心的诉求工单,发现几个典型的处理结果满意的诉求。

诉求人反映:独生子和儿媳都意外去世,家中仅有生病住院的老伴和两个未成年孙女,生活困难,想要卖掉儿子名下车辆,但因无法提供所有权、身份信息等相关证明,导致无法过户。接诉后,汝州市12345热线中心工作人员立即与交警、司法等相关部门负责同志联系,多方协调,为诉求人简化证明材料和办理流程,使该问题得到圆满解决。

群众反映:王寨乡小刺湾村燕子河有家畜尸体无人处置,担心细菌病毒传播。热线工作人员接诉后当即电话交办属地政府安排专业人员到现场处置,对家畜尸体消杀、掩埋,消除安全隐患。

市民反映:家门口附近下水道堵塞,导致污水横流,给出行带来极大不便。接诉后,热线工作人员第一时间联系住建部门现场查看,当天对管道进行了疏通。

据汝州市12345“民呼必应”热线中心负责人王朋介绍,为进一步畅通政民互动渠道,方便群众咨询办事和投诉举报,该市积极推动各单位热线电话横向整合、纵向对接,着力打造一号对外、多线联动的12345“民呼必应”热线平台。

该市高标准新建了话务中心,要求各热线网络单位明确热线专职人员和办公系统管理员,并组建微信群,实时处理各网络单位在系统平台试运行过程中出现的问题;制定了《工作绩效考核管理办法》,多方面对热线话务人员的日常工作情况进行量化考核。

“绩效考核主要分为工作效率、工作质量、工作纪律三方面,并设有加减分项和否决项。每月综合考虑受理量、接线、记录、办理规范性,以及考勤和综合评价,对话务员进行量化考核打分。以此奖优罚劣,着力提高热线服务水平。”王朋说。

为提升服务效率,汝州市12345“民呼必应”热线中心先后出台了《12345政务服务热线平台整合工作实施方案》《“民呼必应”快速响应机制建设方案》,明确了“接听席”“交办席”“回访席”等岗位职能,大力推进热线工作制度化、规范化、科学化发展。

该中心持续强化业务管理,每周常态化召开例会,分析和总结工作难点,对疑难问题形成督办意见;每月召开班组长会议,点评上月工作情况,统计汇总数据,评选正反面典型事件进行全市通报,充分发挥社情民意“放大镜”的作用,有效服务决策。

自热线平台整合以来,汝州市12345“民呼必应”热线中心共受理事项近5万人次,办结率98%,群众满意率在96%以上。其中,12345政务热线受理有效来电47000余人次,交通运输服务监督热线受理有效来电1960余人次,经全国政务服务一体化平台受理事项11件,经平顶山市12345“民呼必应”指挥平台受理事项539件。

把实事办得更实 把好事做得更好

## 公共法律服务热线找短板提服务

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)“我们利用20天时间开展了公共法律服务热线质检专项行动,并形成了分析报告。”7月1日,市公共法律服务中心负责人赵自卫说,该中心通过分析回访和总结接听的热线发现,群众对公共法律服务热线认识存在着一些误区。

赵自卫说,公共法律服务热线主要提供法律咨询、法律服务、纠纷调解、法治宣传、法律援助、服务投诉等服务。

据市12345“民呼必应”热线办工作人员赵方伯介绍,市12345“民呼必应”平台系统于2020年12月14日试运行,新系统撤号并入11条政务服务热线电话,将留号并行的法律咨询热线(12348)、劳动保障环保热线(12333)、环保举报热线(12369)、交通运输服务监督电话(12328)、消费者投诉举报专线(12315)与市12345政务服务热线合署办公,统一管理。

为深入践行“我为群众办实事”

活动,市公共法律服务中心集中开展了热线质检专项行动,对今年前5个月接听的7874条热线电话进行抽检回访,共回访430个咨询人。

“通过回访群众、倾听群众心声,我们发现了问题,也找到了提升的方向。”市司法局副局长李朝峰说,下一步,市公共法律服务中心将对系统进行升级扩容,打造更加稳定的热线接听平台;加强宣传,不断扩大群众对12348公共法律服务热线的知晓率,引导群众合理合法地咨询和表达法律诉求;加大对热线值班人员的培训力度,不断提升服务水平,促进公共法律服务热线质效全面提高,为群众提供更优质、便捷、高效的法律服务,把实事办得更实,把好事做得更好。

截至今年6月底,我市12348热线共接听群众来电咨询8523个,座席接通率为96.96%,位居全省第三;群众满意率为99.44%,位居全省第三;群众留言、座席未接、群众评价不满意回访率100%,全省并列第一名,受到了省司法厅的通报表扬。



7月1日,市公共法律服务热线工作人员在接听群众来电。

本报记者 王代诺 摄



# 辉煌百年路 奋进新鹰城

——庆祝中国共产党成立100周年巡礼·宝丰篇

宝丰县医疗保障局:

## 为群众撑起一片守护健康的蓝天



民生实事启动仪式

医疗保障是解决群众后顾之忧、提升群众健康水平的根本性制度安排,是维护社会和谐稳定的“压舱石”。宝丰县医疗保障局自2019年挂牌成立以来,紧紧围绕县委、县政府决策部署,以党建统领全局,以保障人民健康为中心,充分发挥党支部战斗堡垒和党员先锋模范带头作用,实现了改革创新有亮点、民生实事见实效、各项工作齐发展的良好格局,为增强人民群众获得感和幸福贡献力量。

——坚持人民至上,砥砺医疗保障事业为民初心

宝丰县医保局紧紧围绕“病有所医、医有所保”这条主线,认真落实全民参保,全县参保人群稳定在50万人以上;全力做好待遇保障。门诊重症慢性病应监尽监、及时保障,门诊统筹打通最后一公里,实现村级报销;“高血压、糖尿病”两病门诊用药保障落实到位,县域内医疗保险合规费用报销比例超过75%,人民群众医疗保障水平稳步提升。

——坚持改革创新,助推三医联动惠民生

医改是维护人民群众健康福祉的重大民生工程。2020年,宝丰县医疗保障局积极推进医疗体制改革,把城乡居民医保基金以总额打包付费模式交由县域医共体——县医疗健康集团,激发集团内部管理的积极性,实现了医疗控费从“要我控”到“我要控”的根本转变。

通过医保基金的杠杆作用,倒逼医疗健康集团积极与省级、市级医院和专家平台对接,推进县级医院重点专科建设,提升县级医院综合能力。通过“科主任下乡”等帮扶措施,提升基层各乡卫生院的服务能力,实现“小病不出乡,大病不出县”。建设“六大共享中心”,实现县域内医疗机构信息互通、检查结果互认,推动基层检查、上级诊断,提升了全县乡镇医疗卫生服务能力,让患者在家门口就能享受优质的诊疗服务。

严格落实各项重点改革政策:实施集中带量采购,进一步挤压价格虚高水分。取消耗材加成,

减调大型设备和检验项目价格,调整医疗服务价格,提高医保基金使用效率,医疗收费更趋合理等。2020年底,全县医疗服务水平明显提高,医保基金呈现出了“收支平衡、略有结余”的良好态势,医疗体制改革取得了显著成效。

——严格监管,当好基金的安全卫士

宝丰县医保局把维护医保基金安全作为首要政治任务,坚持堵漏洞、强监管、重惩处、严震慑,确保基金安全运行。

在全市率先成立医疗保障稽核中心,组建了一支敢于担当、勇于创新的医保基金监督管理队伍,有效提升行政执法能力,对全县医保基金进行安全有效的监管。

补强监管模式。率先在全市开发建设医疗保险远程智能监控系统(住院+门诊),实现技防替代人防。在全县13个乡镇卫生院和314家标准化村卫生室投入使用,实现了县域内定点医疗机构监管手段智能化全覆盖,有效遏制了挂床住院、冒名顶替等违规现象的发生。

建立由县检察院、法院、公安局、司法局、卫健委、市场监管局等七部门组成的《宝丰县维护基本医保基金安全运行工作联席会议制度》,开展部门联合行动,严惩欺诈骗取医疗保障基金行为。

多措并举严厉打击违法违规行为。通过开展“打击欺诈骗保宣传活动”,畅通举报渠道,营造浓厚的社会舆论氛围;通过组织定点医药机构开展自查自纠,邀请第三方对特殊群体住院、“三合理一规范”情况进行审核,规范医疗服务行为;采取明察暗访、突击检查、举报受理等手段,严厉打击欺诈骗保行为。

在近两年的基金监督管理中,对县域内定点医药机构检查实现全覆盖,共追回违规资金323.7万元,暂停26家定点医药机构医保支付业务和2名医保医师资格,移交司法案件6起,开展了全市医疗保障系统的首张行政处罚单,该局被平顶山市医疗保障局授予“2020年度医保基金监管先进单位”荣誉称号,并被确定为平顶山市第一批行政执法责任示范点。

——坚持以人民健康为中心,创新开展医惠民生实事

人民的健康是宝丰县医保局工作的出发点和

落脚点。2021年,该局经过充分调查分析,结合医保政策和群众需求,提出了在全县实施“两病”二次报销和“大病外聘专家”民生实事的建议,得到了县委、县政府的高度重视和大力支持,县财政列支专项资金1600万元,由县医保局牵头在全县组织实施,有效减轻了人民群众的医疗负担,提升了健康指标,提高了幸福指数。

——落实医保精准扶贫,保障困难群众看病就医

宝丰县医保局紧紧围绕脱贫攻坚“两不愁三保障”目标任务不放松,实现贫困人口“参保缴费有资助、待遇支付有倾斜、就医报销更便捷”,提升了群众的获得感和幸福感。落实参保资助、动态管理,确保实现贫困人口全员参保;“五道保障线”,实现贫困人口就医梯次减负,县域内就医“一站式服务、一单式结算”;开展门诊重症慢性病“清零行动”等,实现鉴定应监尽监,待遇应享尽享;建立贫困户和边缘户因病致贫返贫预警机制,有效遏制“因病返贫”现象发生。2020年被宝丰县委、县政府授予“2019年度脱贫攻坚工作先进单位”,2021年被平顶山市脱贫攻坚工作领导小组授予“第三届脱贫攻坚‘鹰城榜样’先进集体”。

——坚持优质服务,打通便民利民直通车

医保涉及百姓民生,服务便捷不便捷、群众满意不满意是衡量医保工作的唯一标准。宝丰县医保局坚持服务受理“零推脱”、服务方式“零距离”、服务事项“零积压”、服务质量“零差错”、服务标准“零投诉”的服务理念,整合服务环节、压缩办理时间、强化服务方式、优化服务流程等,基本公共服务满意度不断提升,该县医保中心在2020年全县146个重点股室和二级机构量化考评中排名第一,被市医保中心授予“2020年度医保经办机构先进单位”。

医惠民生,扬帆新征程。宝丰县医保局党组书记、局长李鸿昌表示,该局将不忘初心、牢记使命,牢牢把握医疗保障高质量发展的主题,自觉推进医疗保障领域各项改革,狠抓医保精细化管理,不断满足人民群众对医疗保障的需要,以优异成绩庆祝建党100周年!

(本报记者 孟鸣)

图片由宝丰县医疗保障局提供



医保局工作人员入户向群众讲解医保政策



执法人员检查定点零售药店



党员志愿者为群众服务