

西安市阎良区医疗保障局文件

阎医保发〔2023〕34号

西安市阎良区医疗保障局 关于建立 12345 “免批直办”回复机制的 通知

局机关各科室、区医保经办中心：

为贯彻落实省市区委决策部署，聚焦“三个年”活动和八个方面重点工作，不断提升营商环境，提高 12345 热线及门户网站留言转办件回复效率，经局党组研究决定建立 12345“免批直办”回复机制，现将《西安市阎良区 12345“免批直办”回复机制实施方案》下发你们，请认真执行。

西安市阎良区医疗保障局

2023 年 8 月 22 日



西安市阎良区医疗保障局

12345“免批直办”回复机制实施方案

为贯彻落实省市区委决策部署，聚焦“三个年”活动和八个方面重点工作，不断提升营商环境，提高 12345 热线及门户网站留言转办件回复效率，现制定 12345“免批直办”回复机制，具体实施方案如下：

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，坚持人民至上、强化为民担当，推进医保事业高质量发展。机制坚持以人民为中心的发展思想，以群众满意度为评判标准。通过对过去三年我局收到的 12345 热线及门户网站留言转办件进行归纳汇总，其按形式主要分为投诉件、咨询件、求助件三大类，按内容主要涉及待遇报销、参保关系、两定机构管理及基金监管四大类，因政策统一、流程恒定，故同类案件回复内容类似。为提高 12345 热线及门户网站留言转办件回复效率，提出并建立 12345“免批直办”机制，推动经办管理精细化、便捷化发展，快速高效处理群众“急、难、愁、盼”问题。

二、工作流程

（一）接单免批，直接交办。区医保局办公室收到 12345 转办单或门户网站留言转办件，按照转办内容对案件进行归类，一般分为投诉件、咨询件、求助件三大类。由局办公室按照各科室

职责直接下发至受理科室，由承办科室先行联系进行办理，免去局领导层层批示环节，提高 12345 热线及门户网站留言转办件回复效率。

（二）迅速受理，科室回复。按照“办前联系、办中沟通、办后回访”的工作要求，精准办理，确保实效。抓好办前沟通联系，业务科室、经办中心收到 12345 热线或门户网站留言转办件后，由具体经办人员按照案件内容，第一时间联系群众，全面了解群众诉求，找准问题的症结。在办理过程中与群众保持联系，加强与上级部门的沟通协调，及时反馈群众意见建议，如有不属于本单位职责的案件应当协调其他部门，帮助群众解决问题，并告知群众案件办理进度，必要时，主动上门服务，解决群众医保方面疑难问题，取得群众理解或满意后，按照“12345 及门户网站留言转办件回复模板”（附件一）格式进行回复，局业务科及经办中心负责人对回复内容进行复核，无误后交由局办公室，经领导审批及时报送区热线办。

（三）建立台账，跟踪服务。局办公室每月底将本月收到的 12345 转办单或门户网站留言转办件进行梳理（附件二），建立 12345 台账，对已完成转办件开展跟踪服务，定期回访，了解群众在该案件的后续办理情况，需要指导服务的再次提供指导服务，直到办结满意为止。

三、工作要求

（一）强化责任担当。12345 热线转办工作的办理效率和办

理质量直接影响政府形象和威信，各科室及党员干部思想上要高度重视 12345 热线转办工作，切实肩负起回复审核职责，确保回复内容准确无误、态度诚恳。

（二）加强能力建设。持续提升医保队伍业务能力和服务水平，坚持以群众需求为导向，尽力做好医保政策解释和经办服务工作，确保各医保经办人员“说得清”医保政策、“办得好”医保业务。

（三）积极总结提升。及时总结该机制实施经验，监控实施全过程。对案件办理过程中存在的问题及时改进提升，提高 12345 转办件回复效率，提升服务精准度。

附件：1.12345 及门户网站留言转办件回复模板

2.区医保局___月 12345 热线转办单汇总表

附件 1:

西安市阎良区医疗保障局 关于西安 12345 热线转办函的回复

区热线办:

接到区热线办转交的工单编号为: 号, 我局高度重视, 立即办理, 现将办理结果回复如下:

一、工单基本情况

二、工单回复情况

三、群众反馈情况

此事已由我单位审批, 确保内容真实有效。

已电话告知当事人 (2023 年 月 日 00:00 分), 当事人同意办理结果。

承办机构负责人:

具体承办人: 电 话:

西安市阎良区医疗保障局

2023 年 月 日

西安市阎良区医疗保障局
关于西安市医疗保障局门户网站/微信公众号
信件/留言办理单办理情况的回复

市医保局：

月 日，接到西安市医疗保障局门户网站/微信公众号信件/留言办理单，我局高度重视，现答复如下：

此事已由我单位审批，确保内容真实有效。

已电话告知当事人（2023 年 月 日 00:00 分），当事人同意办理结果。

承办机构负责人：

具体承办人： 电 话：

西安市阎良区医疗保障局

2023 年 月 日

附件 2:

区医疗保障局__月 12345 转办单
及门户网站留言转办件办理情况台账

分类	件数	办理情况	满意度	备注
咨询件				
投诉件				
求助件				
特殊件				

