

上海市普陀区医疗保障局

普医保〔2023〕1号

普陀区医疗保障局“12345”市民服务热线 工作操作规范

为贯彻落实《上海市人民政府办公厅关于进一步加强“12345”市民服务热线工作意见的通知》（沪府办〔2017〕76号）和《“12345”市民服务热线工作管理办法》（沪府办〔2018〕62号）的要求，按照区政府工作部署，结合我局实际情况，现就我局市民服务热线工作制定操作规范，具体内容如下：

一、工作目标

坚持以人为本、执政为民的服务宗旨，不断优化服务、及时回应“12345”市民服务热线诉求，积极维护群众权益，营造和谐良好社会环境。

根据全市热线工作平均绩效，结合我区要求，明确我局市民服务热线工作绩效目标：先行联系率达到100%，按时办结率达到

100%，实际解决率不低于 80%，市民满意率不低于 80%，不属实率不高于 25%。

二、工作职责

（一）日常管理

局待遇保障科专人负责“12345”市民服务热线日常管理工作，进行工单受理、派发、督促、协调沟通和办理结果反馈。

（二）承办

局各科室、区医保中心根据工单涉及的内容，按照业务分类进行“12345”市民服务热线承办工作。

三、办理流程

（一）受理流程

局待遇保障科为“12345”热线受理部门，由专人负责受理市局热线办和区域运中心派发的工单，并按照以下流程操作：

1、先行联系：受理人员在收到工单后的 1 个工作日内，应先行联系来电市民，进一步了解诉求，判断是否为我局职责范围。如确认属我局处置工单，需对诉求再次核实。

2、工单审核：经审核认为工单所涉事项不属于本单位职责范围的，经分管领导同意，于 1 个工作日内将工单退回区域运中心，说明退单理由并附佐证材料。

3、分类管理：咨询类工单能够解答的，由受理人员直接答复市民。意见建议类工单、求助类工单、投诉举报类工单，由受

理人员根据工单涉及的内容，按照业务分类派发局相关科室、区医保中心办理。

（二）承办流程

1、办理时限

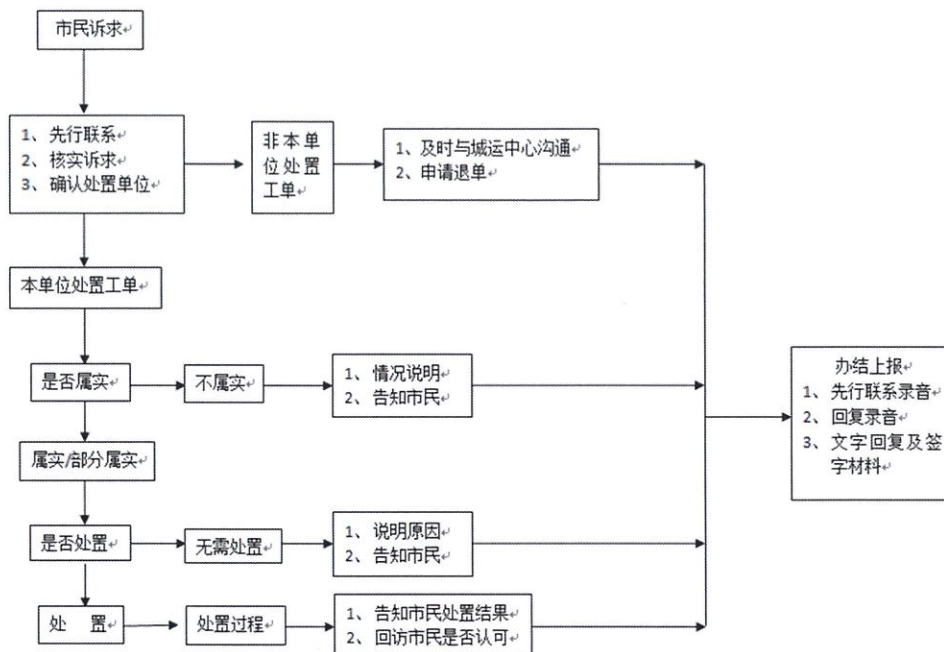
能及时办理的事项，承办科室、中心应在 1 个工作日内办理并回复来电市民。对复杂事项，承办科室、中心应在 5 个工作日内办理并回复来电市民。对疑难事项，经局领导批准，承办科室、中心应在 13 个工作日内办理并回复来电市民。对因客观条件限制或其他原因无法解决的事项，应向市民详细解释，做好疏导工作，取得理解。

2、承办负责制

各承办科室、中心应明确一名业务骨干为工单承办人，负责接收和回复热线工单。承办人员需及时开展办理工作，并在规定的时间内办结工单。

工单办结后，应由承办人员及时向诉求人反馈办理情况，填报《“12345”市民服务热线转送单》，并向待遇保障科反馈办理结果和诉求人的满意情况及解决情况。短时间内无法妥善处理的，应尽量向诉求人做好解释沟通工作，力争取得诉求人的理解和支持，同时仍应在规定的时间内向待遇保障科报送办理结果。

（三）工单处置办理流程



（四）工单办结

办结工单需有如下要素：先行联系具体时间，与市民沟通、核实情况，事项属实情况，以及办理的主要过程、办理结果，市民对办理质量和结果的反馈，以及具体责任人、联系电话，并按要求附先行联系录音、回复录音和说明。市民诉求事项暂时无法解决的，须向市民做好解释说明工作并安抚情绪，办结报告应写明日后解决大致时限。

（五）督办催办

局待遇保障科专人对工单办理情况进行实时监督。对领导有具体批示的、未按时限办理要求办结的、办理结果与工单要求不符的、责任不清涉及多部门问题，组织相关部门协调办理，对热点、难点问题，形成专报呈领导批办。

（六）登记存档

对所有市、区交办的“12345”工单进行存档，并对办理全过程详细记录。先行联系和回复过程中，在对方知情的情况下进行全程录音记录。

四、反馈汇报

（一）专题汇报

局分管领导每两周听取“12345”市民服务热线办理工作汇报。每月第一周组织“12345”市民服务热线办理工作专题会议，局主要领导听取工作汇报。

（二）定期反馈

对长护险受理、评估等环节涉及到街道镇的热线工单，做好及时反馈。每月向街道镇反馈已结案工单回访情况。每季度向街道镇反馈已结案工单的汇总情况，包括工单类型、回访情况等。

（三）纳入机构信用评级

将长护险各定点机构及时、妥善处理各类“12345”热线工单纳入“普陀区长护险定点居家护理机构信用评估分级考核”。



