

源医保发〔2020〕15号

关于进一步提升12345热线工单 交办处理质效的通知

分局各科室，医保中心各科室：

为进一步加强12345政府民生热线交办工单处理回复的规范性，提高处理质效和满意率，根据上级有关文件精神，结合分局实际，现就进一步提升12345热线工单交办处理质效通知如下：

一、明确工作原则

牢固树立“服务是第一责任”工作理念，增强政治意识、大局意识、服务意识，按照统一交办、分科办理、限时办结、及时反馈、纳入考核的运行原则，不断增强12345热线工单交办处理的工作责任。

二、及时做好收转处理

1、签批交办。落实收转责任，办公室人员负责及时查收交办工单，并第一时间上报分管领导进行签批；重要工单经主要领导签批后，按照业务分工，交于各承办科室。

2、科室承办。各承办科室在收到交办单后，要高度重视，认真对待，第一时间对工单情况进行预判，凡是与我局业务相

关的工单，承办科室要第一时间办理；涉及到多个部门的，承办科室要主动和相关部门联系沟通，做好问题解决；与我局业务不相关的工单，要第一时间和 12345 民生热线办公室联系，说明情况，解释原因，退回工单。

3、及时回访。承办科室对工单办理情况要在规定时间内进行回访，回访时要对工单办理过程、办理结果、政策依据做出明确解释说明，回访时交流要耐心、态度要诚恳、语气要平和、解答要细致，确保投诉人对工单办理和回访满意；对于回访时不满意的工单承办科室分管负责人及科长要积极采取有力措施，力争取得满意，在积极争取后反映人仍无法满意的，承办科室分管负责人及科长要向分局主要负责人进行汇报并作出说明。

4、材料上报。承办科室要将相关办理情况及时形成文字材料，报各科室分管领导审阅同意后，报办公室，由办公室从系统内进行回复。

三、有关要求

1、提高工作认识。12345 热线工单交办处理事关群众满意，事关单位考核，各科室要强化责任落实，接到工单后第一时间落实、第一时间处理、第一时间反馈，以问题解决、投诉人满意促进效能提升。

2、强化责任落实。对承办公单办理结果满意率进行考核，凡是不满意的都要向主要领导作出说明，因政策原因不满意的作出口头说明，因服务态度、工作失误等造成投诉人不满意，经办人员和相关科室负责人要作出书面检讨，并作为年终评先

树优的依据。

3、切实改进作风。要严格落实《淄博市医疗保障系统窗口工作人员管理办法》要求，切实加强行风建设，高度重视服务态度，在业务经办、解答咨询中做到称呼恰当、语气亲切、态度友善、百问不厌，用热心、耐心、诚心让群众满意。因工作态度不好引起群众投诉的，要做出书面检讨，并进行通报批评；因群众投诉造成社会不良影响的，分局党总支将报市局党组织或纪监部门进行严肃处理。

市医疗保障局沂源分局

2020年7月28日