

西宁市城东区医疗保障局办公室

2021 年城东区医疗保障局 信息公开工作年度报告

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》的规定，现公布城东区医保局 2021 年信息公开工作年度报告。本报告由总体情况、主动公开政府信息情况、收到和处理政府信息公开申请情况、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况、存在的主要问题及改进情况、其他需要报告的事项六个部分组成，起止时间为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。对本报告如有疑问，可与西宁市城东区医保局联系（地址：西宁城东区南山路 68 号，邮编：810000，电话：0971-8013775）。

一、总体情况

2021 年，我局认真贯彻落实《条例》《办法》和区委、区政府相关文件精神，加强政务信息发布和政策解读回应，不断完善政务公开和政府信息公开制度建设，提升政务公开质量和工作实效，切实保障人民群众的知情权、参与权和监督权，为我区医疗保障事业发展营造良好的政务环境。

（一）着力加强解读回应工作

一是围绕建设法治政府全面推进政务公开。

加强政务公开组织领导，2021 年因人事变动，我局及时调整充实政务公开工作领导小组，明确责任领导和工作职责，强化政务公开工作制度建设。落实决策公开透明，推进政策执行阳光透明，坚持以公开为常态、不公开为例外，以公开促进依法行政和政策落地见效。建立健全权责清单动态管理机制，按照新修订的《中华人民共和国信息公开条例》要求，及时调整权责清单。落实首问负责制、岗位责任制、推行服务窗口公开办事流程、公开工作人员姓名职务。按照“马上就办、办就办好”要求，全面推行服务受理零推诿、服务方式零距离、服务质量零差错、服务结果零投诉的“四零”服务承诺。

二是围绕医保政策预期加强政策解读。

加大医保政策宣传力度。结合每年 4 月开展的“医保政策宣传月”活动，在客流量大的地区设立宣传点，通过发放宣传资料、政策宣传信件、悬挂横幅、电子屏投放宣传短片等多种形式，面向公众宣传医保知识、医保政策。同时，在全区范围内开展医疗保障政策“六进”活动，为推进疫情防控推行辖区两镇七办、定点医药机构、参保单位分散式宣传活动，切实做到政策宣传进社区、进乡村、进商场、进超市、进车站、进学校。累计开展各类服务活动 18 场，服务人群 6700 余人（次）。

积极落实“两病”患者门诊用药保障政策。积极落实城乡居民糖尿病、高血压“两病”患者门诊用药保障政策，降低准入

门槛、简化认定流程、扩大就医范围政策措施，将符合两病享受条件的人群及时纳入“两病”管理系统，积极落实特殊病、慢性病政策，2021年累计纳入1542人。

三是围绕社会重大关切加强舆情回应。

建立完善舆情回应快速反应和协调联动的机制，落实意识形态工作责任制，增强舆情风险防控意识，加大舆情收集研判力度，依托医保业务窗口阵地，及时发现、分析研判预警信息。全力推进信息化建设。

依托青海医保 APP 全面推广应用医保电子凭证，实现掌上咨询政策、办理业务、电子结算，医保从“卡时代”迈入“码时代”。积极推行电话、传真、邮箱、微信备案，实现“不见面”异地就医备案。全面推行医疗保险全国异地就医结算。

（二）公开制度建设，提升政务服务工作实效

一是在制度建设方面，着力推进政务公开制度化规范化。

全面推行“一趟不用跑”和“最多跑一趟”办事清单制度，不断创新服务方式，提升用户体验。积极配合做好与便民服务平台应用融合。落实政务信息共享共用，做好政务数据在政府政务数据汇聚共享平台上的汇聚整合。完善政府网站反馈机制，及时答复网民留言、咨询，限时处理群众反映的信访事项平台转办的诉求件，2021年共答复信访事项诉求件2件。

二是提升实体办事窗口的服务能力。

推进三级经办服务。全面推进区行政服务办事大厅、2镇7

办、20个村、34个社区共64个业务网点城乡居民医保4类5项业务的三级经办服务，打通为民办实事的最后“一百米”。

继续完善软硬环境建设，为服务对象办事提供温馨舒适的环境和高效规范的服务。一方面健全完善医保业务办事窗口的管理制度。加强工作人员管理，同时，严肃纪律作风，加强廉政教育，全面规范行政行为，公开服务标准，规范服务行为，切实提高服务效率和质量。另一方面继续推进行政办事窗口标准化建设。定期检查环境卫生，工作场所整洁有序，统一制作了桌牌和去向牌。完善便民措施和设施，公开服务事项和工作流程、办结时限等制度，设置了意见箱、意见簿，公布监督电话。

三是积极落实相关医保政策，完成年度目标。

2021年我区基本医疗保险实际参保缴费人数为197746人，全面完成扩面征缴任务。落实医疗救助4647人（低保救助对象3863人、特困救助对象122人、孤儿9人、重点优抚对象56人、享受生活补贴的重残对象597人），救助金额145.9万元。同时做好中轻度残疾人参保金的返还工作，救助974人，救助金额15.29万元。累计开展各类服务活动5场，服务人群2300余人（次）。向上级部门申请城镇职工医保基金周转金每月达145万元，做到了随时接单随时结算随时报销，缩短了异地住院、异地安置慢性病、特殊病和企业生育津贴报销周期，2021年办理异地安置553人，接收异地住院报销材料619份、报销异地住院费用656.04万元，报销生育津贴待遇1017.7万元。优质高效的

服务得到办事单位和办事群众的一致好评。

（三）优化审批办事服务。

深化“放管服”改革和办事指南规范化工作，以解决群众办事堵点难度热点问题为导向，以方便群众为第一原则，优化服务岗位，简化验证材料，取消“无关”证明，明确一次性告知，让群众少跑路少抱怨；进一步推进医保综合窗口，全面实施“一站式办理”服务。修订完善并及时更新公开行政审批服务办事指南，规范审批办理流程，确保承接到位，管理跟进。

二、主动公开政府信息情况

2021 年，我局共主动公开各类政务信息 22 条。

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年废止件数	现行有效件数
规章	0	0	1
规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	21		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年度处理决定数量		
行政处罚	0		

行政强制	0	
第二十条第（八）项		
信息内容	2021 年项目数量	本年增/减
行政事业性收费	0	0
第二十条第（九）项		
信息内容	本年收费金额（单位：万元）	
政府集中采购	0	

三、收到和处理政府信息公开申请情况

2021 年, 城东区医保局未收到政府信息公开申请。

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)		申请人情况						
		自然人	法人或其他组织					总计
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他	
一、本年新收政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0
二、上年结转政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0
三、本年度	(一) 予以公开							
	(二) 部分公开(区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)							
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密						
		2. 其他法律行政法规禁止公开						
		3. 危及“三安全一稳”						

办 理 结 果		定”								
		4. 保护第三方合法权益								
		5. 属于三类内部事务信息								
		6. 属于四类过程性信息								
		7. 属于行政执法案卷								
		8. 属于行政查询事项								
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息								
		2. 没有现成信息需要另行制作								
		3. 补正后申请内容仍不明确								
	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请								
		2. 重复申请								
		3. 要求提供公开出版物								
		4. 无正当理由大量反复申请								
		5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息								
	(六) 其他处理	申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请								
		申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请								
	(七) 总计									
	四、结转下年度继续办理			0	0	0	0	0	0	0

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

2021 年，城东区医保局局未发生针对本部门有关政府信息公开事务的行政复议案、行政诉讼案和有关的申诉案。

行政复议					行政诉讼									
结 果 维 持	结 果 纠 正	其 他 结 果	尚 未 审 结	总 计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结 果 维 持	结 果 纠 正	其 他 结 果	尚 未 审 结	总 计	结 果 维 持	结 果 纠 正	其 他 结 果	尚 未 审 结	总 计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

（一）工作中存在的主要问题和困难

2021 年，城东区医保局政务公开、政府信息公开工作取得了一定成效，但也存在部分问题：一是对部分信息是否可以公开、信息公开范围、公开程度把握不准，对政务公开的理解还不够到位；二是信息公开工作的长效机制还需进一步完善，主动公开的意识有待增强。三是队伍机制不够完善。从事政务和业务公开工作人员流动性较大，部分业务知识学得不精，在工作交接上存在断点，导致信息公开不够及时。

（二）具体解决办法和改进措施

2021 年，城东区医保局局将深入学习贯彻落实《条例》《办法》规定以及上级有关工作部署要求，继续坚持以公开为常态，

不公开为例外，紧密围绕区委区政府中心工作，结合城东区医保局实际，以公开促落实，以公开促规范，以公开促服务，推进全局政务公开、信息公开工作。一是完善公开工作制度。进一步健全完善政务公开、政府信息公开工作制度，合理规划专栏，严格执行保密审查制度，依法依规推动公开工作。强化工作督查，确保政务信息文件公开及时到位。二是加强信息公开队伍建设。继续强化公开意识，切实提高区医保局干部对政务公开工作重要性的认识，增强公开工作主动抓、坚持抓的自觉性。

六、其他需要报告的事项

无。

城东区医疗保障局

2022 年 1 月 13 日