

西宁市城东区医疗保障局办公室

城东区医保局

2020 年政府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 2020 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 2020 年 1 月 1 日至 2020 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

2020 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，2020 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。制定了《城东区医疗保障经办服务用语和工作规范》，明确经办服务文明用语 15 条、接听电话文明用语 8 条、打出电话文明用语 8 条、工作忌语 15 条、工作规范 10 条。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。严格落实信息发布和政策解读的主体责任，利用各种网络信息和两定机构 LED 显示屏 24 小时滚动播放疫情防控标语口号和国家关于疫情期间出台的医保政策，加强面向基层群众的宣传力度，解除群众的后顾之忧。结合“医保宣传月”“平安综治宣传月”，在城东区小商品批发市场、火车站、育才社区印制一批医保政策宣传资料向社会大众发放，广泛宣传新修订医保政策。根据《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的实施意见》扎实做好全区 64 个网店实现城乡居民医保 4 类 5 项业务三级经办服务，打通为民办实事的最后“一百米”。同保险公司积极对接，落实救助政策。督促两定机构落实“两病”用药政策。

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。2020年5月，针对医疗保险、生育保险、医疗救助等医保政策专题，我局接受西宁市广播电视台大型民生类直播节目《阳光热线》采访，为西宁市民解读相关政策和医保知识，客观及时地解疑释惑，增强社会各界对我区医保局的信心。严格执行《青海省医药机构医疗保障定点纳入退出管理办法》对违规的两定机构做出处罚。积极推广电子医保卡，做实参保数据，为打击欺诈骗保提供支撑，提高群众满意度。

（二）公开制度建设，提升政务服务工作实效

在制度建设方面，着力推进政务公开制度化规范化。一是全面推行“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，2020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。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 workflow、办结时限等制度，设置了意见箱、意见簿，公布监督电话。2020年，我局经办机构服务大厅共受理医保业务审批办24118件，2020年城乡居民参保人数151401人，职工参保人数42722人，生育保险参保人数21191人，优质高效的服务得到办事单位和办事群众的一致好评。三是优化审批办事服务。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点热点问题为导向，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；在全区范围内全面实现区、镇（办）、社区（村）城乡居民医保工作三级服务全覆盖。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

2020年，我局共主动公开各类政务信息167条。

第二十条第（一）项			
信息内容	本年新 制作数量	本年新 公开数量	对外公开总数量
规章	0	0	0

规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	2020年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政许可	0	0	0
其他对外管理服务事项	0	0	0
第二十条第（六）项			
信息内容	2020年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政处罚	13	0	0
行政强制	1	0	0
第二十条第（八）项			
信息内容	2020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	采购项目数量	采购总金额	
政府集中采购	2	58.648492万元	

三、收到和处理政府信息公开申请情况

(一) 受理申请的数量、主要受理方式

2020年,城东区医保局未收到政府信息公开申请。

(二) 附表

(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						总计	
		自然人	法人或其他组织						
			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 办 理 结 果	(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							
	(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

2020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

2020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够精，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

2020年，城东区医保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。正确把握和处理公开与例外、公开与保密之间的关系，不断提升政务信息公开工作的质量和水平。

六、其他需要报告的事项

无

城东区医疗保障局

2021年1月20日

