

# 海东市人民政府公报

HAI DONG SHI REN MIN ZHENG FU GONG BAO

2022

第 12 期

海东市人民政府办公室 主办

传达政令
宣传政策
指导工作
服务社会

2022年第12期

**本刊编委会**

主　　任：张胜源
副 主 任：王海波
委　　员：蒋忠贤　靳　才　冶　祥
　　石建军　李进仓　巴才让快
　　刘　睿　王海群　王心忠
　　徐尚恩　杨智安　刘海雄
主　　编：蒋忠贤
编　　辑：张晓波
责任编辑：张成君

# 海东市人民政府公报

## 目　录

海东市人民政府办公室文件

海东市人民政府办公室关于印发海东市12345政务服务便民热线管理办法（试行）的通知
东政办〔2022〕181号……1

海东市人民政府办公室关于印发海东市12345政务服务便民热线整合扩容工作方案的通知
东政办〔2022〕182号……16

海东市人民政府办公室关于印发海东市2023年城乡居民基本医疗保险参保缴费筹资工作方案的通知
东政办〔2022〕185号……23

**本刊所登载文件与正式文件具有同等效力**

# 海东市人民政府公报

## 人 事 与 机 构

海东市人民政府关于安志忠等同志职务任免的通知

东政人〔2022〕20号……32

## 大 事 记

2022年大事记（12月份）……33

传达政令
宣传政策
指导工作
服务社会

2022年第12期

（内部资料　免费交流）

# 海东市人民政府办公室
# 关于印发海东市 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）的通知

东政办〔2022〕181 号

各县区人民政府，海东工业园区管委会，市政府各部门：

《海东市 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2022 年 12 月 26 日

# 海东市 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）

## 第一章　总 则

**第一条**　为规范海东市政务服务热线平台建设，构建统一高效、协同联动、运转有序的政务服务热线体系，全面提升政府为企便民服务水平，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）和《青海省人民政府办公厅关于印发青海省 12345 政务服务便民热线整合实施方案的通知》（青政办〔2021〕48 号）、《青海省人民政府办公厅关于印发青海 12345 政务服务便民热线管理暂行办法的通知》（青政办〔2022〕57 号）要求，结合我市实际，制定本办法。

**第二条**　本办法所称的 12345 热线，是市政府设立的非紧急类政务服务便民热线电话平台，语音呼叫号码“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务，受理企业和群众通过 12345 热线平台（包括 12345 电话、网站、微信等）反映的各类非紧急诉求。

**第三条**　12345 热线按照“一号接通、多线联动、平台互通、数据共享、高效协同、标准化运营”的管理要求，建立市级接线受理平台，各县区不再设立接线受理平台。形成以市 12345 热线为接听受理平台和统筹协调枢纽，市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）四级办理的热线服务一体化运行模式。

**第四条**　市 12345 热线使用“海东市 12345 政务服务便民热线”的全称和“市 12345 热线”的简称。徽标使用“青海政务”标识。

**第五条**　市本级热线平台、我市各级政府及其职能部门、直属机构、省驻市单位、各人民团体和具有公共服务职能的企事业单位为海东市 12345 热线成员单位，适用本办法。

## 第二章　机构职责

**第六条**　市政府办公室是全市 12345 热线的主管部门，负责全市 12345 热线的组织领导和统筹协调工作，监督指导做好全市 12345 热线平台建设和运行管理工作。市政府办公室 12345 热线管理办公室负责各项具体工作，承担以下工作任务：

（一）负责市 12345 热线平台规划建设、运行管理及与省级 12345 热线平台的系统对接工作。

（二）指导市 12345 热线做好本级平台收到的各类诉求事项办理工作，做好接线受理、工单转办、办理处置、跟踪回访、回复反馈、督办检查、业务培训、服务宣传、监督考核等工作。办理省 12345 热线平台转办的工单事项，协调督办市 12345 热线辖区范围内职能交叉事项、疑难复杂事项的处置办理和业务协同工作。

（三）制定市 12345 热线运行管理制度，健全优化市 12345 热线事项办理处置流程、工作机制。

（四）负责市 12345 热线知识库的建设和维护，配合省级热线

知识库建设和维护，做好知识库信息数据实时更新和动态推送工作。

（五）负责及时归集整理、汇总分析市12345热线平台诉求事项信息数据，加强突发、应急或可能产生严重社会影响等诉求信息的舆情研判，及时报送本级平台运行处置情况数据分析报告，做好归档备案工作。

（六）做好上级交办的其他工作。

**第七条** 我市各级政府及其职能部门、直属机构、人民团体、企事业单位等成员单位为12345热线事项的承办单位，应当按照“谁主管、谁负责”“谁办理、谁答复”要求，办理12345热线平台转办的各类诉求事项，承担以下工作任务：

（一）明确办理12345热线平台转办事项的责任部门、承办机构及责任人，配齐配强工作人员。

（二）承接办理12345热线平台转办的工单事项，在规定时限及时处置、按时反馈。对诉求责任主体不明确、职责交叉、管理存在盲区等事项，由本级或上一级主管部门协调相关职能部门分工负责、协同联办。

（三）建立健全本单位热线事项办理工作机制和相关制度，规范处置流程，建立本部门与12345热线及诉求人沟通联系工作机制，完善综合整治反映较集中、久拖不决诉求问题的长效工作机制。

（四）畅通本部门本单位12345热线转办事项办理联系通道，加强与12345热线、部门单位的业务协同。

（五）负责本领域热线服务知识库信息数据的更新和维护，做

好及时推送至市 12345 热线平台工作，确保本领域知识库信息内容全面可靠、数据准确、实时更新。

## 第三章　受理范围

**第八条**　12345 热线受理我市范围内的以下事项：

（一）涉及各级政府职能部门、公共服务部门工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批及政务服务、公共服务事项等方面的咨询、投诉、建议等。

（二）涉及经济社会发展、市场监管、城市建设、城市管理、公共管理、公共服务、公共卫生、交通运输、劳动保障、消费维权、生态环境等方面的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

（三）涉及行政机关、公共服务企事业部门单位工作人员工作作风、服务质量、事项办理、办事效率及行政效能等方面的投诉、举报等。

（四）涉及损害群众合法利益、扰乱社会公共秩序、阻碍市场经济健康发展、破坏公平竞争和正常交易秩序、违法违规经营等行为的投诉、举报。

（五）其他属于热线受理范围的事项。

**第九条**　12345 热线不予受理的事项：

（一）违反宪法和法律、法规、规章和相关规定的事项，涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密的事项。

（二）诉求表述不清、捏造或歪曲事实、扰乱社会秩序和违反社会公序良俗的事项，信息不真实、无法联系自然人核实确认的事项，恶意侮辱、诽谤、攻击、骚扰或无实质诉求内容、缺乏法律法规依据、无法办理的事项。

（三）已进入信访渠道和须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定程序解决的事项；已由职能部门按照法律法规、职能职责依法依规处理办结并明确答复，服务对象仍然反复投诉的事项。

（四）属于党委、人大、政协、纪检监察、信访、检察、司法、军队、警情等职责范围的事项。

（五）依法应当通过 110、119、120、122 等紧急类热线处理的事项。

（六）不属于本行政区域内的事项。

（七）其他不适宜受理的事项。

**第十条** 对于不予受理的事项，12345 热线首接人员应当说明不予受理的理由，做好解释引导，可提供反映渠道或解决建议。首接人员无法认定的，应及时向上级汇报。紧急救助事项应当及时转接有关平台处理。

## 第四章 运行要求

**第十一条** 12345 热线按照“统一管理、属地负责、分级转办、

分类处置、归口办理”的原则，高效、及时处理企业和群众反映的问题和合理诉求。

（一）统一管理。市政府办公室负责制定全市12345热线管理办法、标准，优化12345热线运营管理制度，对全市12345热线工作进行统一规范管理。

（二）属地负责。县（区）政府及其职能部门要明确12345热线转办工单事项办理的责任部门、承办机构和责任人，配备或明确相应人员，及时办理12345热线平台转办的各类事项，确保企业和群众反映的诉求得到及时办理和有效回复。

（三）分级转办。12345热线平台实行分级分类、按责转办、限时办结制度，属于市级、县（区）级、乡镇（街道）、村（社区）职责范围的事项，派发工单转至相关单位办理。

（四）分类处置。根据诉求性质，能现场予以解答的，通过热线即时解答；能通过电话转接解答的，及时转接至相关单位予以解答；需转派工单的，按照“属地优先”和“谁主管、谁负责，谁监管、谁负责”的原则派发工单；涉及各类企业、高等院校等的诉求，由相关业务主管部门会同相关单位共同办理。

（五）归口办理。各级政府部门应当按照职责分工，完善分级分类办理工作制度，认真做好12345热线平台转办事项的办理工作，及时回复和反馈事项办理结果。

**第十二条** 市12345热线平台实行首接负责、即时受理、按责转办、限时办结、延期申请、答复认定、回访反馈、归档备案等的

闭环管理工作机制。

（一）首接负责。热线接线人员通过12345热线话务平台、网站、微信等渠道受理企业和群众诉求，实行首接负责，由首接人员负责全程跟踪督促办理和回访归档各环节工作。

（二）即时受理。热线接通后，对于能按知识库信息即时答复的，即时作出答复。不能即时答复的，根据诉求内容24小时内形成工单转至相关单位办理。

（三）按责转办。按照“法定职责、职能就近、属地管辖、按责承办”的原则，诉求事项形成工单派发至相应职能部门办理；对于涉及跨层级、多部门或职责划分不清的诉求工单，应当在24小时内报请热线主管部门协调转办，或转办多部门协同联办。

（四）限时办结。咨询求助类一般事项工单，承办单位应当在2个工作日内作出答复，并向12345热线平台反馈办理结果。不能及时答复或解决的咨询求助类工单，承办单位应当在5个工作日作出答复、并向12345热线平台反馈办理结果。意见建议类工单，承办单位应当在5个工作日内回复和反馈。投诉类工单，承办单位应当在10个工作日内回复和反馈。举报类工单，承办单位应当在15个工作日内回复和反馈。对非本单位职责范围的转办工单，承办单位应在1个工作日内说明依据和改派意见并退回。

（五）延期申请。因事项情况复杂、办理难度大、涉及多方主体、核实处理困难以及其他客观原因不能按时办结的工单，相关部门应在时限届满当日提出延期申请，作出延期说明，经审核后，由

12345 热线平台及时告知来电人，说明延期原因。延期时间不得超过 10 个工作日。

（六）答复认定。12345 热线平台应当对工单办理情况进行审核确认，对办理质量差、流程不规范、内容不具体、要素不完整的工单，应当责成有关部门（单位）补办，补办时间不得超过 3 个工作日。

（七）回访反馈。12345 热线平台应当在工单办结反馈后 5 个工作日内对办理情况进行满意度回访，听取来电人满意程度评价意见。对处理结果不满意的工单，经审核后，退回有关部门（单位）重新办理，重新办理时限不得超过 10 个工作日。

（八）督查督办。办理时限到期仍未反馈的工单，12345 热线将以书面通知、电话短信、网络、现场督办等形式提醒告知。对逾期不办、推诿扯皮、谎报瞒报、不当退单、态度恶劣等情形频发、拒不履职的，按有关规定通报问责。

（九）综合归档。12345 热线平台要认真梳理已办结工单，经确认后及时归档（根据工单实际可形成电子档案或实物档案），列明接线人员、受理时间、承办单位、经办人员、交办记录、办理结果、回访记录等要素，复杂事项应当分类保存相关会议材料、领导批示文件、法律法规依据、电话录音等具有保存价值的材料。电话录音原则上至少应当保存 1 年。

**第十三条** 12345 热线运行平台按照“谁使用、谁管理、谁负责”原则，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管

理，严格按照国家网络信息安全保密相关规定建设、维护、使用12345热线平台业务系统，热线来电人的个人信息，未经批准或本人同意，任何组织和个人不得对外泄露。

**第十四条** 12345热线平台应当建立应急预案，健全应急响应工作机制，保证紧急突发情况下的热线接通率。

**第十五条** 市12345热线主管部门应当协同市有关部门建立12345热线联席会议制度，对事项责任主体不明确、职责交叉、管理存在盲区和跨区域、跨部门、跨层级、涉及部门较多、范围较广、办理难度大的事项，以及办理质量差、推诿扯皮、群众对处理结果不满等其他应解决而未解决事项进行全过程监督，适时召集相关部门进行专题协调，依据职能和权责清单，指定牵头办理责任部门（单位）。

## 第五章 知识库建设

**第十六条** 市12345热线平台应当会同热线成员单位按照“统一部署、分级维护、信息共享、同步更新”原则，建设与12345热线受理范围相适应的知识库，涵盖热线成员单位以及群众关心关注行业信息在内的全面、完整、权威、有效的知识信息。

**第十七条** 市12345热线平台应当建立热线知识库内容更新机制，定期整理热线知识库内容采集需求，协调、督促相关部门及时推送各领域最新政策及热点、难点问题答复口径。

**第十八条** 热线成员单位应当根据本领域、本行业职能变化、

政策调整、工作推进、热点事项等做好本领域政策知识库信息归集、审核把关、整理录入、动态更新、共享推送等工作，明确最新政策和热点问题答复口径。

**第十九条** 市 12345 热线应当积极与省级热线对接沟通，实现与省级热线知识库统一推进、实时共享和同步更新。

**第二十条** 12345 热线的事项承办单位应当在 12345 热线平台派发的咨询类工单办结后 2 个工作日内，同步完善与咨询内容相关的知识库信息。12345 热线话务员可向热线成员单位发起知识提问，并根据工作情况及时补充完善知识库。

**第二十一条** 12345 热线平台受理企业和群众诉求时，应当依据提供的知识库内容回答一般性咨询，不替代部门履行职能，相关事项需转交职能部门办理。对收到的跨区域、跨部门、跨层级诉求，首先依据热线知识库作出解答，不能直接解答的通过电话转接或生成工单转派至相应单位办理，复杂疑难问题可报上级主管部门或省 12345 热线平台协调解决。

## 第六章 数据统计

**第二十二条** 12345 热线平台应当认真梳理公众诉求热点，开展全面、系统、科学的数据分析工作，建立完善诉求信息数据动态监测和分析研判工作制度，及时发现行政管理、城市建设、公共服务等方面的薄弱环节和难点、痛点、堵点问题，形成数据分析报告，

为政府决策提供参考。

**第二十三条** 12345 热线数据应与政务服务一体化平台、智慧城市管理平台等系统建立数据推送、共享机制。

**第二十四条** 12345 热线平台应当定期向热线主管部门报送日常运行服务统计信息数据和事项办理情况报告，要体现热线运营服务、常见问答、典型案例以及各承办单位事项办理的及时率、退单率、逾期率、办结率、知识库更新率、数据准确率、平均处理时长等。月、季度报告应当于次月第 5 个工作日前报送，年度报告应当于次年 1 月 15 日前报送。专题分析报告应当随时报送。

**第二十五条** 12345 热线的承办单位应当按照数据准确、真实可靠的要求，及时更新政策知识库数据和事项办理数据，并对提供的政务服务信息准确性、真实性负责。

**第二十六条** 12345 热线成员单位要推动业务系统查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放，提升平台直接解答率。

## 第七章 考核评价

**第二十七条** 12345 热线工作纳入各地区、各部门年度目标责任考核政务公开考核范围，由市政府办公室协同市考核办按照科学合理、标准统一、公平公正的原则统一组织实施，考核评估结果在全市范围内予以通报，接受社会监督。

**第二十八条** 参照省级热线考核评价指标体系，将组织领导、

责任落实、投入保障、制度建设、事项办理、群众满意度、知识库更新维护、数据信息统计分析等内容纳入考核内容，结合工作实际制定考核目标、考核内容、考核方法、评价标准。

**第二十九条** 对热线平台考核内容包括：电话接通率、工单转办及时性、工单回访率、信息数据归集整理、综合统计分析等方面。对各承办单位考核内容包括：对热线事项办理的组织管理、制度建设、工单处理情况和及时答复率、限时办结率、问题解决满意率、最新政策推送率、服务质量和办理质效等方面。

**第三十条** 12345 热线主管部门和成员单位应当建立 12345 热线管理工作奖惩机制。

（一）对办理 12345 热线诉求事项接线、受理、办理、反馈、回访及信息报送过程中表现优异、成绩突出、处理及时、群众满意度高的单位和个人，依照有关规定给予表扬和奖励。

（二）对于违反本办法，在诉求办理过程中存在下列情形之一的，按相关规定启动约谈、问责等工作程序，情节严重的依法依规追究相关责任：

1. 违反保密规定或泄露企业、群众信息，造成不良影响或严重后果的；

2. 不认真履责、多次督办、推诿扯皮、久拖不办、谎报瞒报、不作为、慢作为、乱作为，造成不良影响或严重后果的；

3. 处置不当、回复信息不实、故意或过失激化矛盾，造成不良影响或严重后果的；

4. 不按规定程序办理或回复信息不实，造成不良影响或严重后果的;

5. 其他应当追究责任的情形。

**第三十一条** 在诉求办理和工作落实过程中，出现一定失误错误的，但未违反相关禁止性规定，未为个人或单位谋取不正当利益，主观上为公为民，客观上尽职尽责，发生过错后积极主动纠正的，依据容错纠错相关机制处理。

## 第八章 组织保障

**第三十二条** 各级政府及其部门、12345 热线各成员单位应加强 12345 热线平台建设和诉求事项办理的组织领导，强化统筹协调，确保 12345 热线正常有序运转。

**第三十三条** 市财政部门应当统筹安排相关资金，保障市 12345 热线平台工作的正常开展。12345 热线的承办单位要高度重视 12345 热线诉求事项办理工作，配齐配强工作力量，形成常态化办理机制，不断提升政务服务能力和工作质效，确保企业和群众诉求的困难和问题得到及时处理和解决。

## 第九章 附 则

**第三十四条** 12345 热线平台要与 110 等紧急类救助热线、公

共服务类热线建立高效联动、互通共享工作机制，加强业务协同，畅通三方通话通道，及时转接处理企业和群众诉求。

本办法由市政府办公室负责解释，自印发之日起施行。

# 海东市人民政府办公室
# 关于印发海东市 12345 政务服务便民热线整合扩容工作方案的通知

东政办〔2022〕182 号

各县区人民政府，海东工业园区管委会，市政府各部门:

经市政府同意，现将《海东市 12345 政务服务便民热线整合扩容工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

2022 年 12 月 26 日

# 海东市 12345 政务服务便民热线整合扩容工作方案

为深入贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，加快构建省市贯通、各方联动、便捷高效、保障有力的政务服务热线体系，打造便民利民、高效服务的民生热线“总客服”，根据《青海省人民政府办公厅关于印发青海省 12345 政务服务便民热线整合实施方案的通知》（青政办〔2021〕48 号）、《青海省人民政府办公厅关于印发青海 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务台对接联动实施方案的通知》（青政办〔2022〕88 号）要求，结合我市实际，制定如下工作方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照国务院深入推进“放管服”改革要求，坚持以人民为中心，以实现“一号对外”“一平台服务”为目标，优化政务服务便民热线，不断畅通政民互动渠道，及时回应群众诉求，全面提升政务服务的效率、质量和水平，为建设服务型政府提供有力支撑。

## 二、工作目标

按照省上统一安排，我市 12345 热线平台向省级平台迁移形成统一平台系统，并根据话务量的需要对平台进行扩容，建立一号接通、多线联动、平台互通、标准化运营、高效协同管理的一体化便

民服务热线体系，提供“7×24小时”全天候人工服务，更快、更准、更实地解决企业和群众的合理诉求。

**三、工作任务**

依托省级12345热线平台，迁移形成省、市统一的平台系统，并结合海东实际，扩容热线服务平台，优化运行体制机制，建立以省级12345热线平台为统筹协调中心，市级12345热线平台为接听主力，部门政务服务热线为专业补充，省、市、县区、乡镇（街道）、村（社区）五级办理的一体化12345热线工作体系。

**（一）热线向省级平台迁移。**按照“统一平台、分级应用”的模式，我市12345热线平台向省级平台迁移形成统一平台系统，实现省市热线平台一键互转、上下联动。市政府办公室负责与省级平台主管部门和系统供应方对接，做好平台迁移、系统调试、数据对接、知识库归集等各项工作，要做到新旧热线系统无障碍、无断档衔接，确保平台迁移前后热线运行不受影响。

**（二）平台扩容并优化运营。**为了满足热线整合迁移后广大市民向热线表达诉求的需要，我市在向省级平台迁移的同时对12345热线平台进行扩容。**一是座席设置。**综合考量我市人口数量、现有话务增量以及与110等平台建立联动机制等话务需求增加因素，经测算，我市12345便民服务热线平台话务座席应按照30席设置，前期实际工作中先按照20席运行，后期根据实际话务量运行增加情况，适当增加人员座席。**二是运行模式。**为促进平台标准化、规范化建设，实现高效运营，我市热线平台扩容及后期运行维护采用

政府购买服务方式委托第三方专业机构实施。由市政府办公室与市发改委、市财政局相协调，严格按照政府购买服务相关规定确定委托运营的第三方机构。**三是场地选址。**根据扩容后热线平台场地座席、办公区域、24 小时轮休宿舍等需要，将市行政服务中心北侧四楼作为 12345 政务服务便民热线办公场所。**四是经费保障。**自 2023 年起，市财政局根据每年度实际需要，将平台整合扩容和运营费纳入年度财政预算。

**（三）分类整合政务服务热线。一是 15 条热线整体并入。**将话务量少、社会知晓度低、无专门话务系统的 15 条非紧急类政务服务热线整体并入 12345 热线平台，由 12345 热线平台统一受理公众诉求。**二是 9 条热线双号并行。**将专业性强、话务量较大、社会知晓度较高的 12315（消费者投诉服务热线）、12333（人力资源和社会保障服务热线）、12328（交通运输服务监督热线）、12348（公共法律服务热线）、12316（农业系统公益服务热线）、12329（住房公积金热线）、12350（安全生产举报投诉电话）、12317（返贫监测帮扶业务咨询办理电话）、12320（公共卫生服务热线）等 9 条非紧急类政务服务热线按照双号并行方式进行融合，保留号码，与 12345 热线建立电话转接机制，接受 12345 热线对业务数据的监管。

**（四）规范成员单位工作机构。**各县区不再单独设立 12345 热线平台和座席，统一由市 12345 热线平台受理转办。市 12345 热线各成员单位（根据《海东市 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）》规定，全市各级政府及其职能部门、直属机构、省驻市单位、

各人民团体和具有公共服务职能的企事业单位均为市12345热线的成员单位）要明确承接办理省、市12345热线转办工单事项的负责机构，配备或明确相应专职人员，按照“谁主管、谁负责”和“谁办理、谁答复”的原则承接办理12345热线转办的工单事项，对转办事项认真核实、及时办理、限时办结、按时答复、规范反馈，并建立健全本单位热线事项办理工作机制和相关制度，确保企业和群众的诉求得到及时处理、有效回应。

**（五）完善运行体制机制。一要健全各环节工作机制。**市、县热线主管部门要依法依规完善包括接线、受理、办理、答复、反馈、回访、知识库更新以及考核、督查、评价、问责等工作机制，结合政务服务“好差评”、互联网+政务服务等系统平台，不断健全高效办理、优质服务的12345热线闭环运行机制。**二要建立协调联动机制。**市政府办公室负责制定完善按职能职责、管辖权限分办和多部门联席协办工作制度，并与市公安局相协调，加快建立与110高效对接、快速响应、协调联动工作机制，形成12345推动部门协同高效履职、及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求，110依法打击违法犯罪活动、及时处置紧急危难警情、更好维护社会治安秩序的工作格局。逐步建立与119、120、122等其它紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动工作机制。**三要强化安全保障责任。**按照“谁管理、谁使用、谁负责”原则，建立健全并严格落实信息安全保障工作机制，依法依规保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，加强业务系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理。

**四、实施步骤**

**（一）前期工作阶段。**2023 年 1 月底前，市政府办公室商市发改委、市财政局，完成政府购买服务前期各环节工作，确定委托运营的第三方运营单位。

**（二）迁移扩容阶段。**2023 年 6 月底前，市政府办公室督导第三方运营单位完成人员招聘、培训、场地装修、设备采购等工作。同时对接省级热线平台主管部门及系统供应方完成平台迁移、系统调试、数据对接等各项工作。待各方面条件成熟后，启动使用新的市 12345 热线。

**（三）分类整合阶段。**2023 年 7 月底前，完成对 15 条整体并入热线的整合归并，实现与 9 条双号并行热线的话务转接、知识库对接、数据共享。

**（四）体制完善阶段。**2023 年底前，市政府办公室督促指导市级 12345 热线平台和各县区、各部门建立健全接线、受理、办理、回复、反馈、回访、知识库更新以及督办、考核、问责等制度机制，推动开展 12345 热线服务效能“好差评”，健全和完善热线管理长效机制。同时，市政府办公室与市公安局相协调，按要求建立与 110 高效对接、快速响应、协调联动工作机制。

**五、保障措施**

**（一）加强组织领导。**市政府办公室为全市 12345 热线工作主管部门，负责市级热线迁移、平台扩容以及全市热线的组织领导、统筹协调工作；指导监督各县区、各部门 12345 热线工作，开展督

办通报、综合评价、监督考核等相关工作。各县区要明确热线工作的主管部门，建立健全工作机制，全面加强本县区热线工作的运行管理。

**（二）加大保障力度。**市财政局将平台整合扩容及运维费用纳入市级财政预算，确保热线整合扩容顺利完成、运营服务正常开展。市政府办公室要协调有关方面统筹抓好平台升级扩容、系统对接、人员招聘与培训、办公场地搬迁等各项工作，整个过程中不得影响热线正常运行。各级承办单位要确保有专人负责、专人承办转办事项，不断档、不推诿，坚持高标准、高质量回应和解决群众诉求。

**（三）加强队伍建设。**市、县区热线主管部门要加强对12345热线平台和承办部门的监督管理，选优配齐配强工作人员，做好接线受理、工单转办、办理回复等业务培训，积极组织参加12345热线主管部门组织开展的业务培训，不断夯实热线服务业务知识基础，不断提升热线的受理质效和服务水平。

# 海东市人民政府办公室
# 关于印发海东市 2023 年城乡居民基本医疗保险参保缴费筹资工作方案的通知

东政办〔2022〕185 号

各县区人民政府，海东工业园区管委会，市政府有关部门:

《海东市 2023 年城乡居民基本医疗保险参保缴费筹资工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真组织实施。

2022 年 12 月 29 日

# 海东市 2023 年城乡居民基本医疗保险参保缴费筹资工作方案

根据《青海省医疗保障局 青海省财政厅 国家税务总局青海省税务局关于做好 2022 年城乡居民医疗保障工作的通知》（青医保局发〔2022〕115 号）要求，为确保我市 2023 年城乡居民基本医疗参保缴费工作稳妥有序开展，现结合我市实际，制定本方案。

## 一、实施城乡居民基本医疗保险参保缴费的重要意义

城乡居民医疗参保缴费工作是落实城乡居民基本医疗制度的重要环节，事关广大人民群众的切身利益，也是巩固拓展脱贫攻坚同乡村振兴有效衔接的一项重要工作内容，对于解决群众看病难，缓解因病致贫、因病返贫问题，维护和保障城乡居民平等的享有基本医疗保障权益，促进社会公平、和谐具有十分重要的意义。

## 二、城乡居民基本医疗保险参保范围

海东市辖区内未参加城镇职工基本医疗保险的参保人员可以参加城乡居民基本医疗保险（含农村居民、城镇非从业居民，在校就读学生、在园儿童、婴幼儿、新生儿、宗教教职人员、长期投资经商和务工的外来人员的未成年子女，以及国家和青海省规定的其他人员）。符合条件的人员，凭有效身份证件到指定机构办理参保登记。

1. 农村居民。按照属地管理原则，在户籍所在地乡镇（街道）参加城乡居民基本医疗保险。

2. 城镇非从业居民。在户籍所在地乡镇（街道）或居住社区参加城乡居民基本医疗保险。

3. 儿童（包括幼儿园儿童、新生儿、婴幼儿）、在校就读学生（包括中小学、职业高中、技工学校、大中专院校的在校学生）。可在户籍所在地乡镇（街道）或就学学校参加城乡居民基本医疗保险。

4. 长期投资经商和务工的外来人员的未成年子女、以及国家和青海省规定的其他人员到居住地所属乡镇（街道）社保中心或海东市医疗保障经办服务中心医保业务经办窗口办理参保手续。参保对象不得重复参保或重复报销。

**三、城乡居民基本医疗保险工作目标**

坚持以人民为中心的发展思想，以实现覆盖全民、依法参保为目标，深入实施全民参保计划，优化参保缴费服务，提升参保信息质量，将常住非贫困人口基本医疗保险（含居民医保、职工医保）参保率持续稳定在98%以上，确保防止返贫监测对象（包括脱贫不稳定户、边缘易致贫户、突发严重困难户，以下简称“监测对象”）、低保对象、最低生活保障边缘家庭成员、特困人员、重度残疾人、孤儿、事实无人抚养儿童、艾滋病毒感染等困难群众以及稳定脱贫人口全部纳入基本医疗保险覆盖范围，实现100%参保。（具体任务数另行通知）

**四、城乡居民基本医疗保险缴费标准**

为适应医疗费用增长和基本医疗需求提升，确保参保人员医保权益，2023年度我市城乡居民基本医疗保险人均财政补助标准新增

30 元，达到每人每年不低于 680 元/人，同步提高个人缴费标准 30 元，达到每人每年 350 元/人，城乡居民医疗基本保险的筹资标准为每人每年 1030 元。

2023 年居民医保财政补助标准为 680 元/人。其中国家、省、县区三级财政对城乡居民医保参保补助分担方式按照有关规定执行，省、县区二级财政对城乡居民医保参保补助资金由省财政统一核算，市、县区财政按比例承担，基金由省级统筹管理。

**五、城乡居民基本医疗保险资助政策**

全面落实困难群众参保资助政策，特困供养对象（含农村和城镇）、孤儿（含农村和城镇）、事实无人抚养儿童（含农村和城镇）、艾滋病毒感染儿童（含农村和城镇）个人不缴费，全额由政府财政给予全额资助，缴费标准为 350 元；非贫困农村低保对象、城镇低保对象、低收入家庭中的重度残疾人（含享受残疾人生活补贴的重度残疾人）、重点优抚对象、低收入家庭成员中 18 周岁及以下未成年人和 60 周岁及以上的老年人（低保边缘家庭成员）政府给予 50%的定额资助，缴费标准为 175 元；农村低保对象（脱贫人口）、脱贫不稳定且纳入民政和乡村振兴部门农村低收入人口监测范围监测的、边缘易致贫户、突发严重困难户、返贫致贫人口政府给予 70%的定额资助，个人缴费标准为 105 元；

在集中参保缴费期内相关部门动态新增的困难对象，可享受 2023 年参保资助政策。在集中参保缴费期对困难对象实行同缴同补，个人只需按规定缴纳应缴部分资金。困难群众已在异地参加城乡居

民医保的，可在户籍地享受参保资助政策。

**六、城乡居民基本医疗保险缴费期限**

全市2023年度城乡居民基本医疗保险集中缴费时间为2022年9月1日至2023年3月31日。2022年9月1日至12月31日参保缴费的，自2023年1月1日起享受医保待遇；2023年1月1日至3月31日参保缴费的，自参保缴费之日起享受医保待遇。

逾期缴费。2023年4月1日至6月30日参保缴费的，享受财政补助，自缴费之日起60天后享受医保待遇；2023年7月1日后参保缴纳当年费用的，所需费用全部由个人负担，并自缴费之日起60天后享受医保待遇。

新生儿参保。新生儿监护人全年均可为其办理参保缴费登记。年度内新生儿自出生后90天内（含90天）办理参保缴费的，自出生之日起享受相关医疗保险待遇；出生后超过90天办理参保缴费的，自参保缴费次月起享受相关医疗保险待遇。（超过90天按正常城乡居民的缴费金额和等待期执行 ）

**七、城乡居民基本医疗保险缴费流程**

自2022年9月1日起，缴纳2023年城乡居民医疗保险费的参保人员可以通过以下线上或线下渠道自行缴费。

**（一）线上渠道**

1. 微信缴费流程：微信——我——服务——城市服务——社保综合——青海省社保缴纳——城乡居民医疗保险（填写缴费人身份证号码、姓名，缴费年限选择2023）——下一步（显示姓名、身份

证号码、参保经办机构等信息）——下一步（核实缴费金额、人员信息、缴费项目、费款所属期等信息）——去支付（选择支付渠道）——确认支付。

2. 支付宝缴费流程：支付宝——市民中心——社保——居民医保缴费（填写缴费人身份证号码、姓名，缴费年限选择2023）——下一步（显示姓名、身份证号码、参保经办机构等信息）——下一步（核实缴费金额、人员信息、缴费项目、费款所属期等信息）——确认缴费（选择支付渠道）——确认付款。

3. 建设银行扫码付缴费流程：扫描智慧缴费二维码——填写缴费人姓名、身份证号码——选择城乡居民基本医疗保险费——下一步（缴费方式选择自主选档缴费、缴费年份选择2023、缴费基数档次任选一个）——下一步（核实缴费金额、缴费人姓名、证件号码、征收项目名称、费款所属期等信息）——确认提交（选择支付渠道）——确认支付。

**（二）线下渠道**

1. 银行柜台缴费。选择省内建设银行、农村商业银行、农业银行、中国银行、工商银行（互助、民和、乐都）各营业网点窗口——出示缴费人身份证件——按照工作人员提示——确认缴费信息——缴费。

2. 其他代收渠道。部分地区委托村委等单位集中代收，具体按照参保所在地区有关规定办理。

**八、工作要求**

**（一）加强组织领导。**各县区、各有关部门要高度重视城乡居民基本医疗保险征缴工作，紧紧围绕参保征缴目标任务，成立2023年度城乡居民基本医疗保险征缴工作专班，研究制定符合本县区实际的参保缴费工作方案，明确职责，精心组织，通过召开动员会层层发动，把城乡居民基本医疗保险征缴工作按要求，落实到县区、部门、乡镇（街道）、村、户，确保2023年度7类特殊困难群众基本医疗保险参保率达到100%，城乡居民基本医疗保险参保率稳定在98%以上，确保城乡居民基本医疗保险征缴工作顺利实施。

**（二）强化部门协同。**市、县区医保、税务、财政、民政、乡村振兴、教育、退役军人事务等部门要严格按照工作要求，认真履行部门职责，各司其职，强化部门业务协同和信息共享，提高部门间参保缴费信息动态管理能力和数据传递即时性和准确度，实现全市城乡居民“应保尽保、应缴尽缴”。

税务部门要明确任务，落实责任，加大集中预缴期征缴工作力度，联合同级医保部门，广泛宣传发动，强化上下联动，充分发挥基层组织优势，持续优化征缴信息系统和服务模式，大力推行微信小程序、支付宝、电子税务局、自助办税机等“非接触式”缴费方式，简化程序，促进应用，不断提高线上征收能力和效率，推进参保人员办理参保登记、申报缴费、欠费追缴及违法处罚等工作，并将征缴明细信息及时传递给同级医保部门。

医保部门要做好城乡居民参保登记，核定特殊人群属性标识、

参保资助标准、名单及金额等信息反馈同级税务部门，由税务部门根据参保缴费人员当前特殊标识，征收困难群众个人应缴费款。并会同财政部门落实困难群众参保补助资金。全面解读医保政策，充分调动群众主动参保（续保）积极性，防止“漏保”“断保”，避免重复参保，持续优化参保缴费经办服务。

财政部门要按规定足额安排，按时拨付城乡居民医保财政补助资金和医疗救助参保资助资金。

教育部门要提供在校学生花名册，配合同级医保、税务部门对在校学生（幼儿园、九年制义务教育阶段、高中、大中专院校）参保缴费信息进行比对，对未参保的学生及时进行宣传动员，共同推进我市户籍在校学生应缴尽缴。

民政部门要及时、准确提供特困、城乡低保、最低生活保障边缘家庭成员、孤儿、事实无人抚养儿童、艾滋病毒感染等社会救助人员身份确认和变化信息，协助做好动态参保缴费和精准参保资助工作。

乡村振兴部门要及时将监测后符合参保资助条件的困难人员身份信息，提供同级医保部门进行比对标识，协助医保、税务部门督促其及时参保缴费；针对未纳入监测范围的其他脱贫人口，要加强与同级民政、财政等部门沟通协调，或通过慈善救助、社会资助等多渠道给予参保帮扶，确保实现政策平稳有序过渡。

退役军人事务部门要定额资助部分重点优抚对象基本医疗保险向同级财政局申请参保资金，落实个人缴费部分，并将人员名单

及时提供给同级医保、税务进行信息录入。

**（三）加强宣传引导。**各县区、各有关部门要按照《中华人民共和国基本卫生健康促进法》中关于“公民有依法参加基本医疗保险的权利和义务”“城乡居民按照规定缴纳城乡居民基本医疗保险费”的规定，依法做好参保缴费宣传。要创新宣传方式，拓展宣传渠道，把政策讲清讲透。讲清个人缴费责任和待遇保障权利，重点突出医保权利义务对等、互助共济的理念，引导社会预期，为参保缴费工作营造良好的外部环境。同时，积极利用城乡居家和农民工返城返乡等节点开展宣传，使城乡居民基本医疗险征缴政策做到家喻户晓，努力营造良好的参保缴费氛围，确保城乡居民基本医疗保险征缴工作落地落细。

**（四）严格监督考核。**各县区、各有关部门要进一步压实工作责任，加大信息公开力度，公布举报电话，广泛接受社会各界监督。相关部门要建立工作进度通报制度，不定期通报各县区征缴工作进展情况，进一步加大2023年全市城乡居民基本医疗保险费征缴工作考核力度。对重视不够、工作措施不力、完成目标任务不到位的县区和相关部门负责同志进行约谈，追究相关工作责任。

# 海东市人民政府人事任免

## 海东市人民政府
## 关于安志忠等同志职务任免的通知

东政人〔2022〕20 号

各县区人民政府，海东工业园区管委会，市政府各部门:

根据工作需要，任命:

安志忠同志为海东市大数据服务中心主任，免去海东市人民政府副秘书长职务。

免去:

李忠彦同志的海东市生态建设办公室主任职务;

党恒邦同志的海东高原现代农业园区管委会（扶贫产业园区管委会）主任职务。

2022 年 12 月 12 日

# 海东市人民政府
# 2022 年 12 月份大事记

**1 日，**省政府召开党组务虚会，市委副书记、市长王华杰在海东市分会场参加会议。

**2 日，**市委书记乌拉孜别克·热苏力汗主持召开三届市委第 41 次常委会会议，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长陈道霖，市委常委、副市长、海东工业园区党工委书记、管委会主任袁林，市委常委、副市长梁荣勃，副市长岳卫平、魏成玉、王青沛，秘书长王海波参加。

**同日，**市委副书记、市政府党组书记、市长王华杰主持召开市政府党组 2022 年第 18 次（扩大）会议，传达学习《习近平谈治国理政》第四卷第五专题《统筹疫情防控和经济社会发展》、第六专题《全面建成小康社会，开启全面建设社会主义现代化国家新征程》，《习近平论“三农”工作》第十三至十八篇精神，《习近平经济思想学习纲要》第五章《构建新发展格局》、第六章《推动高质量发展》精神，以及《习近平法治思想学习纲要》；传达学习《国务院联防联控机制综合组<关于加强安全生产进一步做好新冠肺炎疫情防控工作的通知>》文件精神及省市领导批示精神，《省指挥部派驻西宁前方工作组反馈问题和建议（2022 年 11 月 29 日）》文件精神

及省市领导批示精神，省委主要领导在网舆专报第201期上的批示精神；传达学习11月22日召开的省委全面深化改革委员会第十九次会议精神；传达学习《中华人民共和国黄河保护法》；传达学习《习近平生态文明思想学习纲要》，开展交流研讨，市委常委、市政府党组副书记、副市长张忠良，市委常委、市政府党组成员、副市长陈道霖、梁荣勃，市政府党组成员、副市长岳卫平、史瑞明、张琰、魏成玉、王青沛，市政府党组成员、秘书长王海波参加。

**同日，**省政府常务副省长王卫东赴西宁机场三期扩建工程督导重大项目疫情防控工作，市委常委、副市长张忠良陪同。

**同日，**全省物流保通保畅工作领导小组第6次（全体）视频调度会召开，副市长史瑞明在海东市分会场参加会议。

**5日，**市委副书记、市长王华杰主持召开全市新冠肺炎医疗能力建设专题会议，贯彻落实12月4日全省新冠肺炎疫情防控医疗资源准备专题工作视频会议精神，听取全市新冠肺炎医疗物资准备情况汇报，研究部署医疗能力建设。市委常委、副市长张忠良，副市长史瑞明、张琰，秘书长王海波参加。

**6日，**集中收看江泽民同志追悼大会直播，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长张忠良、陈道霖， 市委常委、副市长、海东工业园区党工委书记、管委会主任袁林，市委常委、副市长梁荣勃，副市长岳卫平、史瑞明、张琰、魏成玉、王青沛，秘书长王海波参加。

**同日，**市委书记乌拉孜别克·热苏力汗调研河湖长制并巡河，

副市长魏成玉陪同。

**同日**，副市长王青沛主持召开专题会议，研究2022年第二批中央集中彩票公益金支持社会福利事业专项资金分配事宜。市民政局、市财政局、市审计局及相关科室负责同志参加。

**7日**，市委书记乌拉孜别克·热苏力汗主持召开三届市委第42次常委会会议，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长张忠良、梁荣勃，副市长史瑞明，秘书长王海波参加。

**同日**，省政府召开重点企业用工服务保障专题会议，市委常委、副市长陈道霖在海东市分会场参加会议。

**同日**，省政府副省长匡湧赴海东市调研医疗资源准备工作，副市长张琰陪同。

**8日**，省委召开全省对口支援帮扶合作交流工作推进会，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长张忠良、梁荣勃，副市长魏成玉在海东市分会场参加。

**同日**，副市长张琰主持召开专题会议，研究拨付三级物流体系建设资金及偏远地区物流补助资金有关事宜。会议听取市商务局关于县乡村三级物流体系建设相关工作的汇报，并就做好资金拨付工作提出要求。市财政局、市商务局、市审计局相关负责同志参加。

**同日**，副市长张琰主持召开专题会议，研究2020—2021年度我市新能源汽车推广应用购置补贴工作。会议听取市商务局关于补贴资金分配情况的汇报，并就做好补贴资金分配、下达工作提出要求。市财政局、市商务局、市审计局相关负责同志参加。

**9日**，市政协召开“持续优化营商环境，促进非公有制经济发展”季度协商座谈会，市委常委、副市长梁荣勃参加。

**12日**，省委召开省级总林（草）长会议，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长张忠良在海东市分会场参加会议。

**同日**，副市长张琰主持召开关于拨付2022年地方公共卫生服务补助资金的专题会议，市财政局、市卫生健康委、市审计局负责同志参加会议。

**13日**，市委常委、副市长陈道霖主持召开专题会议，研究2022年企业退休军转干部解困资金分配及自主择业军队转业干部退役金分配事宜。市退役军人事务局、市财政局负责同志参加。

**同日**，交通运输部党组成员、副部长徐成光一行赴平安区开展2022年度巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接考核评估工作，副市长魏成玉陪同。

**14日**，全省第一生态环境保护督察组督察海东市情况反馈会议召开，市委副书记、市长王华杰，秘书长王海波在海东市分会场参加会议。

**同日**，全市生态环境督察反馈问题整改工作部署会召开，市委副书记、市长王华杰，秘书长王海波在海东市分会场参加会议。

**同日**，市委副书记、市长王华杰主持召开全市新冠肺炎医疗资源能力建设专题会议，听取12月5日全市新冠肺炎医疗能力建设专题会议精神落实情况汇报，重点就全市核酸检测能力提升工作进行优化安排，副市长张琰参加。

**同日**，省住建厅副厅长马成贵一行赴民和县开展城乡经营性自建房安全隐患排查整治工作，副市长史瑞明陪同。

**18 日**，庆祝中国农民丰收节暨青海绿色有机农畜产品博览会、青海（河湟）第七届农产品展交会在民和县开幕，市委副书记、市长王华杰参加。

**20 日**，政协第三届海东市委员会常务委员会第七次会议召开，市委常委、副市长张忠良参加。

**同日**，市委常委、副市长张忠良主持召开专题会议，听取并研究 2022 年第二批食品药品监管补助资金分配有关事宜，市市场监督管理局、市财政局、市审计局负责同志参加会议。

**同日**，海东市第三届人民代表大会常务委员会第九次会议召开，副市长王青沛参加。

**22 日**，全省今冬明春安全生产及自然灾害应对工作视频调度会召开，市委常委、副市长张忠良在海东市分会场参加会议。

**27 日**，全省新冠疫情防控工作电视电话会议召开，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长张忠良、梁荣勃，副市长岳卫平、张琰，秘书长王海波参加。

**同日**，海东市第三届人民代表大会常务委员会第十次会议召开，市委常委、副市长张忠良参加。

**同日**，全省根治欠薪工作领导小组会议召开，市委常委、副市长陈道霖在海东市分会场参加会议。

**同日**，市委常委、副市长陈道霖主持召开专题会议，研究 2022

年义务兵（预备消防士）家庭优待金及2023年军队转业干部补助经费分配下达有关事宜。市退役军人事务局、市财政局负责同志参加。

**同日，**副市长王青沛主持召开专题会议，研究2023年困难群众救助补助资金和残疾人事业发展补助资金（残疾人生活和护理补贴）分配有关事宜，市民政局、市财政局、市审计局负责同志参加会议。

**28日，**海东市第三届人民代表大会第三次会议召开，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长张忠良、陈道霖，市委常委、副市长、海东工业园区党工委书记、管委会主任袁林，市委常委、副市长梁荣勃，副市长岳卫平、史瑞明、张琰、魏成玉、王青沛，秘书长王海波参加。

**同日，**市委常委、副市长陈道霖主持召开专题会议，研究2022年自主择业军队转业干部补助资金、优抚对象（提标）补助经费、退役士兵教育培训经费分配事宜。市财政局、市退役军人事务局、负责同志参加会议。

**30日，**市委书记乌拉孜别克·热苏力汗主持召开市委常委会（扩大）会议，市委副书记、市长王华杰，市委常委、副市长张忠良、陈道霖，市委常委、副市长、海东工业园区党工委书记、管委会主任袁林，市委常委、副市长梁荣勃，副市长岳卫平、史瑞明、张琰、魏成玉，秘书长王海波参加。

**同日，**海东市冬春季文化旅游活动暨互助土族自治县彩虹冰雪文化旅游季启动仪式在互助县举行，副市长王青沛参加。

# 《海东市人民政府公报》简介

《海东市人民政府公报》是市政府办公室编辑出版的公开发行的政府出版物。《公报》的办刊宗旨是：遵循政务公开的原则，传达政令、宣传政策、指导工作、服务社会。

《海东市人民政府公报》主要刊载内容为：市政府发布的行政规章和决议、决定、命令、政策和人事任免的决定；市政府发布的重要文件；各县（区）人民政府发布的可供全市参考的重要文件；市政府领导同志批准登载的其他文件。

《海东市人民政府公报》为月刊，A4开本，实行免费赠阅。

发行范围：全市各行政机关，各县（区）人民政府，街道办事处、乡（镇）政府，市（区）公共服务机构等。

《海东市人民政府公报》联系电话：0972-8612237

传　　真：0972-8684213

**主　　管**：海东市人民政府
**主　　办**：海东市人民政府办公室
**地　　址**：海东市乐都区碾伯街道海东大道10号
**网　　址**：www.haidong.gov.cn
**邮　　编**：810799
**准印证号**：青6321001