

▶“供热直通车” 省营商局、省住建厅、辽沈晚报联合推出

# 供暖通报:看看哪些满意哪些不满意

## “供热直通车”共收到群众供热诉求10597件 满意率96.18%

供热首月,“供热直通车”共收到群众供热诉求10597件,各供热企业已回复10551件,反馈率99.57%,平均回复时间1天3小时,满意率96.18%。总体运行平稳有序,群众诉求量呈平稳下降趋势。

### 多市派驻8890平台处置供热诉求

据悉,从供热首日起,省、市8890平台及时调配人员力量,加强节假日值班值守力量,确保热线台席及网络渠道畅通。沈阳、鞍山、本溪、辽阳、铁岭等地区采取派驻8890平台,增加话席台数、延长服务时间等措施,保障群众供热诉求及时有效处置。

### 沈阳办复时间较首周缩短6小时

沈阳市进一步缩短办复时间,从首周的1天9小时缩短至1天3小时;营口市开展群众供热诉求办理工作“四个一”服务活动,即力争一分钟派单、一小时回复、一天内到现场、一次性解决问题;辽阳市要求群众评价率达100%,引导群众主动参与办理效果评价;朝阳市组织热源企业及转供企业开展座谈,邀请国家供热协会专家进行供热知识讲解;葫芦岛市8890平台

联合市供热科建立供热企业联络群,第一时间处理供热诉求问题。此外,沈阳、大连、锦州、朝阳等地推进智慧供热监管平台建设,为早发现、早处理、早解决供热问题提供技术支撑,提升供热管理信息化和智能化水平。

### 省住建厅现场督办“供热直通车”典型诉求件

省营商局、省住建厅依托“供热直通车”聚焦突出问题,深入开展“访民问暖”活动,有效解决供热投诉集中问题,化解社会矛盾。截至11月底,在省营商局的指导下,省8890平台对1524件群众未主动评价问题满意度情况进行抽检;省住建厅公用事业处先后奔赴本溪、丹东、阜新等地,对典型“供热直通车”诉求件进行检查督办。

### 朝阳地区11小时办件速度最快

从办理反馈情况看,沈阳、大连、本溪、朝阳地区各项考核指标超过全省平均值,群众供热诉求问题办理成绩突出;沈阳、本溪、营口、铁岭、朝阳、沈抚示范区反馈率为100%;沈阳、大连、营口、辽阳地区满意率为100%;朝阳地区办理速度最快,仅为11小时。

### 11家供热企业受到群众表扬

从供热企业反馈诉求来看,包括沈阳市华发电力供暖有限公司、华能大连电厂、葫芦岛新城热力有限公司等429家供热企业反馈率达100%。北控智慧能源(凌源)有限责任公司、大连高新区广

源热力有限公司、鞍山市供热总公司等258家供热企业满意率达100%。大连市热电集团股份有限公司、沈阳华发电力供暖有限公司、大连渤海吉祥物业管理有限公司供热处、大连昌元供暖有限公司等11家供热企业群众认可度较高,因供热质量较好、主动开展延伸服务等,受到群众表扬,并通过8890平台表示感谢。 辽沈晚报记者 董丽娜

### 全省各地区供热诉求受理及办理情况一览表

地区	留言总量	反馈量	反馈率	平均办件时间	办结率	满意率
沈阳	2493	2493	100%	1天3小时	100%	100%
大连	1742	1741	99.94%	22小时	99.94%	100%
鞍山	634	628	99.05%	1天4小时	99.05%	94.74%
抚顺	538	534	99.26%	1天12小时	99.26%	85.11%
本溪	284	284	100%	21小时	99.30%	97.14%
丹东	1114	1113	99.91%	13小时	93.54%	56.64%
锦州	444	443	99.77%	2天6小时	92.79%	84.21%
营口	332	332	100%	1天13小时	100%	100%
阜新	738	716	97.02%	1天5小时	97.02%	88.64%
辽阳	611	610	99.84%	1天5小时	99.51%	100%
铁岭	190	190	100%	3天2小时	99.47%	82.35%
朝阳	526	526	100%	11小时	100%	97.22%
盘锦	227	219	96.48%	1天20小时	96.48%	94.12%
葫芦岛	684	682	99.71%	1天4小时	98.68%	98.48%
沈抚示范区	40	40	100%	1天3小时	97.50%	83.33%

(注:数据来源8890省平台 统计时间为2020.11.1-2020.11.27)

# 沈阳医保异地结算 1000多人次自助开通受益

今年9月1日沈阳市正式启动实施自助开通异地就医直接结算服务,沈阳市参保人员只需要自行在线上进行异地就医备案,就可以在异地医院持卡办理住院和结算,不需要返回沈阳报销。沈阳市医疗保障事务服务中心工作人员介绍,目前已有1000余人次完成自助开通异地长期异地直接结算服务。

### 实施三月 1000余人次完成自助开通异地就医直接结算

沈阳市被辽宁省医疗保障局确定为省内唯一自助开通异地就医直接结算服务国家试点的城市,于今年9月1日起正式启动实施。

自助开通异地就医直接结算服务主要指沈阳市参保人员按需自行在线上进行异地就医备案后,可在异地就医医院持卡办理住院和结算等服务,不需返沈报销。

沈阳市异地安置退休人员、异地长期居住人员、常驻异地工作人员、异地实习和假期(寒暑假、法定节假日、周末及病假、休学等非在校时间)回原籍地的学生、临时外出人员等异地就医时,以信用承诺为前提,不需审核备案材料,实行参保人员自助开通异地就医直接结算服务模式。目前,已有1000余人次完成自助开通异地长期异地直接结算服务。

参保市民可通过沈阳智慧医保APP来办理。按照异地人员待遇特征分为“长期居外”“学生异地”“临时外出”三种功能,并涵盖沈阳市异地就医各种情况,参保人员可根据自身情况对应使用,自助自行进行异地就医备案。

### 4000余人次使用跨省临时外出直接结算服务

如果跨省旅游期间突发疾病住院了,但还未办理出院结算,应该怎么办?沈阳市从2019年1月试运行跨省临时外出直接结算服务,并在沈阳医保官网和沈阳智慧医保APP开通备案渠道,使用量已突破4000余人次。参保人员只要真实发生并因疾病需要住院治疗的,通过沈阳智慧医保APP点击“临时外出”模块,即可自行办理临时外出备案,即刻享受异地就医直接结算。目前,沈阳市临时外出直接结算服务已拓展到省内城镇职工和城乡居民基本医疗保险中的临时外出情况。

此外,今年8月,沈阳市医保局正式上线试运行省内城镇职工个人账户异地通刷服务。该项服务为省内各市城镇职工参保人员提供了门诊治疗和药店购药异地持卡结算服务。目前,作为就医地,沈阳市开放了所有具有住院资格的医院门诊381家,药店上线951家可供使用。

### 沈阳82家医疗机构2115家药店可使用电子医保凭证

随着医保电子凭证的推出,参保人员就医、买药,手机扫码即可完成挂号、付费等操作。今年3月,沈阳被确定为辽宁省首批医保电子凭证应用工作试点城市,现已完成系统改造工作,并在试点医疗机构实现医保电子凭证的应用。

今年6月30日,沈阳医保电子凭证正式上

线,已累计开通定点医疗机构82家,定点药店2115家。参保人员在沈阳线下就医、买药,如果去上述医药机构就不用带卡了,只要手机在手,提供医保电子凭证,在终端刷专属二维码即可。

医保电子凭证由国家医保信息平台统一签发,是基于医保基础信息库为全体参保人员生

### 焦点问答

- 哪些人群领不了电子医保卡?  
沈阳市医疗保障事务服务中心:国家医疗保障局依托参保人员的基本信息利用生物识别技术,采用实名实名认证方式签发电子凭证。两种情况不能签发电子凭证:一是16周岁以下参保人员,由于医保电子凭证依托于人脸识别技术领取及激活应用,目前没有渠道获取16周岁以下参保人员照片数据用于人脸识别对比,因此无法获取其医保电子凭证二维码;二是部分名字中有生僻字的参保人员无法通过国家医疗保障局的验证,导致其基本信息也就没有办法上传至国家,无法进行医保电子凭证的签发。
- 领取医保电子凭证后,社保卡就作废了吗?  
沈阳市医疗保障事务服务中心:社保卡还可以继续使用,功能不会受到影响。激活了医保电子凭证后,参保人员就不用带社保卡了。
- 老年人不会操作手机APP,开通异地备案服务有其他方法吗?  
沈阳市医疗保障事务服务中心:不会自助开通也没关系,目前,市医保中心服务窗口,包

成的医保身份识别电子介质。目前,医保电子凭证已成为全国医保线上业务唯一身份凭证。

医保电子凭证不依托于实体卡。参保人员可以直接通过国家医保服务平台APP、微信、支付宝、沈阳智慧医保APP及部分国家医疗保障局授权的银行APP,自助进行人脸识别认证后激活使用。

括各区医保经办窗口都开通窗口服务,特别是长期异地和学生异地,也是按照承诺制办理方式开通。参保人员根据相关政策要求,可以通过填写制式承诺书的方式,本人或者代办人都可以办理。此外,线上APP服务也支持为绑定家庭成员办理业务的,老年朋友可通过子女添加家庭成员的方式办理。临时外出备案服务有两个通道,一个是医保官网(异地就医板块),一个是智慧医保APP,官网上申请输入社保卡和身份证号即可办理。

4.异地备案到期后,如何取消?  
沈阳市医疗保障事务服务中心:现在开通的异地备案服务大致有三种类型,一是长期异地,一是临时外出,还有学生异地。

长期异地:本地待遇封锁是半年时间,一经办理长期有效。过半年后,可以办理取消。可拨打医保语音电话024-96856(3号键、4号键)进行取消,也可通过沈阳智慧医保APP上的取消功能进行办理。

临时外出和学生异地:不封锁沈阳市(参保地)待遇,备案地和参保地都可以使用,备案有效期为两个月,逾期后可自行续接。

## 新闻速递

### 国际残疾人日 和平区为智力残疾人发放智能定位手环

本报讯 辽沈晚报记者王月宏报道 12月3日上午9时30分,在第29个国际残疾人日来临之际,和平区在区残联举行“智力残疾人定制手环发放仪式”,为全区1246名智力残疾人发放智能定位手环。这是2020年和平区政府民生实事之一,也是和平区率先在全市范围内服务残疾人的转型和升级。

截至目前,和平区有智力残疾人1246人,

占全区残疾人总数的9.5%。通过为智力残疾人免费发放智能定位手环,可使其家人通过手机实时跟踪残疾人的地理位置,极大保障智力残疾人的出行安全,降低了残疾人走失的风险;通过设置的残疾人出行范围管理功能,只要残疾人超出设定范围,手环即可自动报警,为预防残疾人走失提供一道安全屏障。

### 辽查处拖欠农民工工资案790件 追回工资11.4亿元

本报讯 辽沈晚报记者胡婷婷报道 今年全省共查处拖欠农民工工资案件790件,为3.3万名农民工追回工资11.4亿元。近日,辽宁省农民工工作领导小组

暨省根治拖欠农民工工资工作领导小组(扩大)会议在沈阳召开。会上通报了全省农民工工作和根治欠薪工作有关情况。

### 沈阳市残联举办共度“国际残疾人日”活动

本报讯 辽沈晚报记者朱柏玲报道 12月3日,沈阳市残联带领市五个残疾人专门

协会,举办了共度第29个“国际残疾人日”活动。