

湛河区卫健委

12345 办民事解民忧热线简报

截止 2024 年 9 月，湛河区卫健委共接到 12345 热线服务单号 94 件。

一、热线问题分类

94 件中涉及（包括同一问题重复拨打热线）

- 1、独生子女费未及时发放 24 件，占比 24%;
- 2、疫苗接种人员说话语气生硬 6 件，占比 6%;
- 3、涉及个别公共场所卫生环境差 12 件，占比约 12%;
- 4、部分诊所药品价格未公示 8 件，占比 8%;
- 5、重复及其他 44 件，占比 44%;

二、热线投诉问题整治措施及情况

1、独生子女费未及时发放：前期已积极向区财政反映，相关奖金已拨付，目前湛河区 2023 各类年奖扶资金已足额发放至相应人员一卡通账户。

2、疫苗接种人员说话语气生硬：当接种疫苗人数多时，工作人员精力有限，有时存在服务不到位的现象，区卫健委组织区疾控中心免疫规划科利用免疫规划 9 月例会对辖区 9 个预防接种门诊召开会议，开展服务专项培训，并合理调整工作安排，优化工作流程。

3、公共场所卫生环境差：在公共场所的日常监督检查

中，积极向例行检查中，积极向负责人宣传普及环境卫生知识要求，对卫生问题限时整改并加大日常检查频次和力度。

4、部分诊所药品价格未公示：要求诊所负责人和从业人员认真学习《医疗机构管理条例》《药品管理法》等相关法律法规，明确药品价格公示的法律要求和重要意义，提高从业人员的法律意识。开展业务知识培训，加强日常监管，区卫健委将不定时组织卫生监督执法人员对辖区医疗机构进行指导检查，对发现的问题责令并立即整改。

