本期主编：陈长辛
执行编辑：焦　健(0451-84617343)
杨宁舒(0451-84655770)
美　　编：赵　博

本版微信公众号
欢迎扫码关注

民声记者李天池　电话：13212936632
人生如逆旅，我亦是行人。

问政帮办

网上公布的医保咨询电话 为啥没人接？

提醒：咨询医保政策可以拨打全省统一问询电话12333

□本报记者　杨桂华　李国玉

日前，有网友向《龙头新闻》“问政帮办”频道求助，他留言说：“我已退休在外地居住，想问一下哈市医保局企业退休人员异地就医问题，但是电话就是打不通，我以为工作日很忙吧，可是有一天半夜里也打不通，已经连续几天都是这样，看来不是电话忙，而是人为故意所为，请有关部门了解一下情况，尽快答复我。”

19日、20日，记者通过各政府网站、百度搜索查询分别拨打了省内13个地市医保局（中心）电话，发现部分网络公布的医保部门座机号确实无人接听或成空号，证实网友反映的问题确实存在。但各地市人社12333服务电话全部有人接听，可以随时解答相关问题。

佳木斯鸡西七台河网上公布号码有人理

记者通过各市地政府官网查找到医疗保障局的链接，并通过政务公开查找到医疗保障局电话。其中，网上公布的佳木斯市医保局电话0454-8888409，电话拨通后，对方就退休人员异地就医问题做出清晰解答并给出办理意见。记者又通过人社通官网查询到鸡西市社会保险事业局电话，拨通后，对方表示社保、医保业务分办，并提供了市医保局电话0467-2620100。记者随后拨打了该电话，对方详细问明情况，告知了办理程序和办法。

记者在七台河市医保局官网查询了便民服务电话，各个科室均公布了负责人的手机号，记者拨打了政策咨询号码，工作人员详细地进行了解答。

这些地市网上公布电话无法打通

哈尔滨市医保局电话0451-87153938，电话始终在“正在通话中”；记者通过人社通官网只查询到齐齐哈尔市基本医疗保险经办服务中心电话0452-2419111，拨打后语音答复：“您拨叫的用户正忙，请稍后再拨”。

记者通过百度搜索并拨打了电话：牡丹江市医保局电话0453-6172010拨通后无人接听；大庆市医保局电话0459-6371973显示“您拨叫的用户正忙，请稍后再拨”。黑河市0456-8277586无人接听；双鸭山市0469-6675375无人接听；大兴安岭0457-2712703无人接听；伊春市0458-3602186无人接听；鹤岗市0468-3350303空号；绥化市0455-8213490无人接听。

记者随后通过加拨区号+12333的方式，各地市电话均有人接听。

网友建议：电话咨询服务系统应及时整合更新

有网友在后台留言时表示，目前很多便民电话都功能整合，有的用小程序就能办理，有的推出12345、12333这类便民电话服务平台，但是在各个地市官网上显示的位置不显眼，不够突出，希望网站能够在显要位置上显现。另外，通过各种搜索引擎查询，还有许多之前预留已经变更的号码，希望各个职能部门及时撤回、注销。

同时，各地在系统建设和业务开展方面也还存在着一些问题，主要表现在：系统建设和业务开展方面缺乏统一的标准规范；电话咨询服务的形式和内容需要进一步完善；在各地电话咨询服务系统的互联互通、电话咨询服务系统和核心业务系统的业务协同、电话咨询服务系统与网站的互动还有进步空间。

防控疫情减少聚集，各地提倡预约办网上办

线上办 电话问 渠道畅通

□文/本报记者　李天池　吴利红
摄/本报记者　苏强

防控疫情，我省各地提倡预约办网上办，并且通过政府网站公布了相关电话，方便群众进行电话咨询。这些电话是否畅通？网上预约办理是否顺利？18日至19日，记者随机拨打了多个地市、县政府网站所公布的电话，并询问了线上办理情况——

供热公司的工作人员接听市民电话。

多地劳动监察局举报电话畅通

18日上午8时50分，记者拨通了通河县劳动监察局电话。“您好，是通河县劳动监察局吗？”“是的，您有什么事情需要帮助吗？”电话马上有人接听，随后，工作人员详细解释了受理欠薪投诉的职权范围。

18日到19日期间，记者根据省劳动保障监察投诉举报平台所公布的电话，分别给鸡西市、鸡东县、七台河市、七台河市茄子河区、安达市、宝清县、桦川县、桦南县等20个市县劳动监察部门打电话。

第一时间接通电话的通河县劳动监察局工作人员介绍，县劳动监察局负责处理县域内的洗浴中心、超市、饭店、美容中心等欠薪问题，涉及到住建、卫生等领域的会在第一时间与相关部门协调处理，该移交公安部门和司法部门的及时移交处理。通河县劳动保障服务中心设置了由专人负责的24小时开通的手机，接听群众的咨询与投诉。

安达市住建局副局长杨鏖说，从今年1月初到现在，住建部门关注欠薪问题，目前劳动监察部门还没有转交这方面的举报，对于咨询欠薪的问题都能及时回复。

七台河市茄子河区劳动监察部门的工作人员说，监察部门的电话上下午都有人专门值守，随时接听，详细记录解决各种欠薪问题，在职权范围内的尽快解决。

桦川县住建局的单复局长说，对于县市劳动监察部门移交过来的欠薪案件，都会在第一时间及时处理。

19日上午10时23分，记者先是拨打了大庆市劳动监察局的电话，但无人接听。上午10时24分，记者拨通了大庆市龙凤区劳动监察局的电话，工作人员在第一时间接通了电话，并告诉记者：“每天办公时间分别是8时30分至11时30分，13时30分至17时，每天平均能接到10多个咨询电话，我们会根据他们的实际情况进行答疑。”

兰西县政府网站于18日发布了一则《农民工工资保障金返还公示》：“……根据《黑龙江省农民工工资保障金管理办法》相关规定，现对该工程项目进行公示，如发现存在拖欠农民工工资行为，请及时向兰西县劳动保障监察局举报投诉。如不存在工资拖欠问题，我们将按规定程序返还农民工工资保障金。公示期为：2021年01月18日至2021年1月28日……”，19日10时30分，记者拨打了公示中提供的电话，但电话里却是语音提示：“您拨打的电话已停机。”

网上预约便捷『不见面』服务顺畅

“您好，这里是桦南县行政审批局，您有什么事需要帮助？”18日16时50分，记者拨通电话，工作人员认真回答了记者的提问。

桦南县行政审批局的工作人员说，已开通“企业开办”24小时专人服务的电话咨询热线，推行“网上申请、网上审批、网端推送、快递送达”等办理模式。

前几天22时许，24小时咨询电话响起，桦南县的钱女士打来求助电话，说急着开发票，第二天要用。工作人员添加了钱女士的微信，通过电脑远程协助，大概15分钟左右就帮钱女士完成了申请，第二天一早，钱女士就领取了营业执照，直接办理了税务登记并开具了所需发票。

桦南县行政审批局在疫情防控期间，以线上办为主，现场办为辅，发布高频事项二维码，持续推广“掌上办”。免费为群众邮寄申请材料和结果证件到家中，为群众提供交通违法查询、身份证领取等高频热点事项24小时自助服务，公布政务服务预约电话，有专人接听记录。

“您好，这里是同江市医疗保障局医保热线，有什么可以帮您的吗？”“我今年第一次在外地过春节，如果住院的话，医保怎么报销？”记者以市民身份，于19日上午10时拨打了同江市医疗保障局热线，接听人员给予了认真答复。

为确保医保服务疫情期间不间断，同江市医保局于去年1月开通医保“不见面”服务大厅，医保变更、注销、医保关系转移接续、异地就医备案等，采取手机、电话、邮寄、远程指导医疗机构等网络方式，实行“不见面”式业务服务。截至目前已网办业务25000余件。此外还设置了专供残疾人和老人使用的无障碍通道和援助热线。20名医保经办人员分别对接10个乡镇、86个村屯和10个社区，会同教育、民政、基层卫生医疗机构组建网格，解答和解决异地过年医保待遇和看病费用报销等实际问题。

伊春市民政局公布了11部社会救助求助热线，记者随机拨打了伊美区、丰林县等救助求助热线，这些电话都有专人值守，很快就能打通。

19日9时，记者拨打了哈尔滨市南岗区荣市街道办事处党群服务中心电话，电话中，工作人员热情地告诉记者：“辖区居民如果遇到退休认证、灵活就业补贴、就失业证办理等，我们都会帮忙解答，让百姓少跑路；如果是询问低保、城管投诉等，我们会把相关科室电话进行告知，并做好交接工作。”

为更好地防控疫情，减少人员密切接触，齐齐哈尔市政务服务中心对该市卫健委、市交通局、市医保局、市交警支队进驻事项办理方式也做了调整，并通过政府网站公布了相关单位的电话。

19日9时49分，记者开始依次拨打齐齐哈尔市政务服务中心、市交警支队、市交通局、市医保局的电话。记者拨打了多次，电话都提示拨叫用户正忙。9时53分，记者第三次拨通了该市交警支队的电话，工作人员表示：“从8时30分上班后，就不断接到询问预约办理违章业务的电话，我们会指导市民预约，遇到其他问题也会尽量帮助解答；如果不在我们的解答范围之内，我们会给他们相应的咨询电话。”

救援投诉电话 24小时专人值守

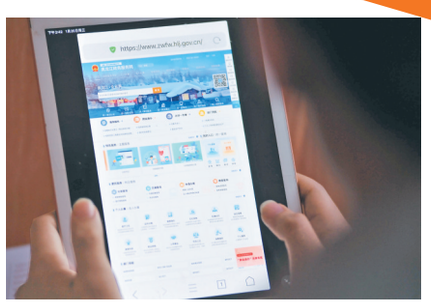
“您好，这里是七台河市交通运输局综合执法支队投诉电话，有什么可以帮您？”18日20时，记者打通电话，工作人员向记者详细介绍了职责范围。为了及时解决市民有关投诉举报顺风车、出租车载客、货车超载超限等问题，该投诉举报电话24小时专人值守，及时接听并第一时间处理。

19日10时12分，记者以市民身份拨打了绥化市行政审批服务中心的电话，电话里，工作人员在得知记者想要办理个体工商营业执照后，便给了记者一个手机号，说：“具体办理流程可以询问该名工作人员。”

随后记者拨通了电话，该工作人员说：“我们15日开始居家办公，但办理业务却不能停，这个号是我的手机，24小时开机。虽然是居家办公，但比在单位还要忙，每天都要接10多个电话。我们会根据实际情况，不定期到单位通过内网为市民办理个体工商营业执照，市民可以通过网络下载电子营业执照。今天我刚好到单位，在网上审批，从9时到10时已经审批了6个。”

今冬我省降雪比较频繁，遇到雪阻或者汽车抛锚怎么办？记者拨通了尚志市公路管理站办公室电话，被告知在辖区内的公路养护段明显处设有养护股的电话，随时可以打通，第一时间采取救援措施。

省交投高速公路运营管理有限公司哈尔滨南养护分公司负责京哈高速、绕城高速等400余公里的养护任务，共设有5个养护工区。公司与交警部门共建了联合指挥平台，接到救援电话后，所辖工区的养护人员会在最短时间内到达救援地点，配合交警及救援部门24小时为广大司乘人员提供及时有效的救援措施和其他服务。近期连续降雪导致道路湿滑，已疏导车辆上千台次，无人员伤亡、无车辆滞留。



市民登陆黑龙江政务服务网，线上办理业务。

随手拍

消防通道变成了自行车停车场

□文/摄　本报记者　苏强

大庆市萨尔图区双拥街70号的一处居民小区，居民院的两扇大门上都挂着写有“消防通道，禁止停车”的牌子。右边的大门里面通道竟停放了数十辆的自行车、电动车，将通道堵得严严实实。一旦发生火灾，很可能对消防车辆造成阻碍，影响灭火工作。

关注 舒适供暖

室温只有16℃ 原是管线接得不标准

□文/摄　本报记者　肖劲彪

日前，家住哈尔滨市南岗区学府经典B区的居民曲女士向本报反映，她家住在33层，白天室内温度只有16℃，晚上温度更低。她刚刚生完小孩2个月，室温这么低，真受不了。

1月5日上午，记者来到曲女士家了解情况，室内温度计显示16℃。据曲女士介绍，她们买的32层送33层，但33层与32层都是独立的楼层，供暖公司也是按照两户面积收取的费用，32层是给父亲居住，进户的时候33层室内并没有暖气设备，装修时找的装修公司工人给安装的暖气。进入供暖期之后，她家33层室内的温度就不达标，多次向供热单位反映，但是问题始终也没解决。

记者联系该小区的供热单位威立雅(哈尔滨)热电有限公司客服部雷经理。雷经理表示，曲女士家的情况她们已了解，开发商没有提供33层的图纸，用户是自行接的供暖管线，他们将安排专人到曲女士家查找原因。

5日下午，雷经理回复称：工作人员到曲女士家检查后发现，她家进户外廊供暖管线是高供高回，可能致使室内管道水循环不起来，可能是导致不热的原因，她们将出工人为用户免费改造，将高供高回改为低供低回，届时将解决不热的问题。

8日上午，曲女士告诉记者，她已购买了改造供暖材料，由供暖公司的人帮助改造了供暖管道，将高供高回的管道改为了低供低回，并将室内一个阀门取消。早上8点30分，测量客厅的温度是19℃，卧室是17℃。