附件1

医疗保障服务窗口示范点标准（试行）

为优化医疗保障公共管理服务，推进医疗保障服务标准化，进一步加强医疗保障服务窗口建设，制定如下标准：

一、建设范围

医疗保障服务窗口示范点建设范围为市、县（区）级医疗保障经办机构服务窗口。已入驻各级政府政务服务大厅的医疗保障窗口，服务质量和水平达到本标准的可参与建设。

二、建设标准

（一）法律法规严格贯彻。

按照医疗保障相关法律法规及政策开展医疗保障服务，履行相应职责，开展业务经办，公平公正对待服务对象，规范医疗保障经办行为，切实保障参保群众的合法权益。严格执行财经纪律，无违规使用财政补助资金、基本医疗保险基金（含生育保险）、医疗救助基金或违反法律法规挪作其他用途的行为。无通过欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取上述资金的情形。凡出现相关问题的，实行一票否决，不得定为示范点。

（二）清单制度落实到位。

严格贯彻落实全国医疗保障经办政务服务事项清单制度，根据清单印发办事指南，办事指南编制应符合《国家医疗保障局关于印发全国医疗保障经办政务服务事项清单的通知》（医保发〔2020〕18号）要求。贯彻落实“四最”“六统一”要求，在全国清单基础上进一步精简办理材料、简化办理流程、缩短办理时限，取消不必要的环节和手续，打造群众满意的医疗保障服务。落实《医疗保障经办政务服务事项操作规范（试行）》，不断规范服务事项经办操作流程，推进业务办理标准化。

（三）经办服务提质增效。

坚持传统服务方式与智能化服务并行，提高服务适老化程度。至少开通窗口、网络、电话、移动终端4种服务渠道。落实首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、同岗替代制度、信息公开制度、责任追究制度、延时服务制度、帮办代办制度等服务制度，推行文明服务，提高服务效率。建立健全窗口人员管理机制。共产党员（共青团员）在工作期间应佩戴党（团）徽主动亮明身份，发挥先锋示范作用。实现数据共享应用，按时完成跨省通办事项。完善医保公共服务子系统，畅通“网办掌办”渠道，办理事项可“网办掌办”率不低于80%。

（四）办事流程公开透明。

大力推进政务公开，向服务对象公开医保经办服务事项清单、事项办理服务指南、医疗保障政策等内容，履行服务承诺。建立监督机制和投诉处置机制，全面落实“好差评”制度，开通多种评价方式，实现服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，畅通投诉渠道，建立问题调查核实、督促整改和反馈机制，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接。

（五）经办队伍素质过硬。

综合城乡布局、财政承受能力、人口结构和变动趋势，结合各类医疗保障服务的业务内容、服务半径、服务人口等因素，统筹用好编制内资源，以满足办事服务需要为标准，合理配备与参保人员数以及工作职责相匹配的医疗保障服务工作力量。加强对医疗保障窗口服务工作人员政策、经办流程、服务标准等业务方面的培训，注重对窗口服务的礼仪指导，要求做到主动热情、耐心周到、解释全面。医疗保障服务窗口队伍培训纳入年度培训计划，新招（录）用人员的岗前培训达到100%。窗口工作人员在履职期间应统一着装，具体要求、标准及经费来源参照有关规定执行。

（六）服务场所科学布局。

服务大厅选址应以便利为原则，据服务对象需求，应包括经办服务区、档案管理区、业务处理区和业务支持区四个功能。根据办事流程和公共安全应设置人员流动通道和无障碍通道，合理设置窗口数量，医疗保障业务原则上窗口可办。

（七）服务场所科学布局。

基础设施齐备，应符合《医疗保障经办大厅设置与服务规范（试行）》要求，标识标志应按照《中国医疗保障官方标识使用管理办法（暂行）》规定，标识统一规范。

医疗保障服务窗口示范点指标

| 项目 | 指标 | 具体内容 | 参考  分值 |
| --- | --- | --- | --- |
| 法律法规严格贯彻 | 1.依法经办 | 严格按照医疗保障相关法律、法规、规章及相关政策开展医疗保障服务，履行相应工作职责。 | 15 |
| 2.依规经办 | 严格根据医疗保障相关政策和经办规程开展业务经办，操作。 |
| 3.公平公正 | 公平公正对待服务对象，规范医疗保障经办行为，切实保障参保人员的合法权益。 |
| 4.财经纪律 | 严格执行财经纪律，无违规使用财政补助资金、基本医疗保险基金（含生育保险）、医疗救助基金或违反法律法规挪作其他用途的行为。无通过欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取上述资金的情形。凡出现相关问题的，实行一票否决，不得定为示范点。 |
| 事项清单  落实到位 | 1. 编制指南 | 严格贯彻落实全国医疗保障经办政务服务事项清单制度，根据清单印发办事指南，办事指南编制应遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则，符合《国家医疗保障局关于印发全国医疗保障经办政务服务事项清单的通知》的要求。 | 12 |
| 1. 精简力度 | 贯彻落实“四最”“六统一”要求，以全国清单作为医疗保障政务服务事项的最底线，在全国清单的基础上再进一步精简办理材料、简化办理流程、缩短办理时限，取消不必要的环节和手续。 |
| 1. 操作规范 | 落实《医疗保障经办政务服务事项操作规范（试行）》，不断规范服务事项经办操作流程，推进业务办理标准化规范化。 |
| 经办服务提质增效 | 1. 适老化程度 | 坚持传统服务与智能化服务创新并行，提高服务适老化程度，出台适老化相关政策并落实。 | **24** |
| 1. 服务渠道 | 至少开通窗口服务、网络服务、电话服务、移动终端服务 4 种服务渠道。 |
| 1. 制度建设 | 落实首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、同岗替代制度、信息公开制度、责任追究制度、延时服务制度、帮办代办制度等服务制度，推行文明服务，提高服务效率。 |
| 1. 人员管理 | 建立健全窗口人员管理机制，建立绩效考核、日常考勤等基本管理制度。 |
| 1. 党（团）员示范 | 共产党员（共青团员）在工作期间应佩戴党（团）徽主动亮明身份，发挥先锋示范作用。 |
| 1. 跨省通办 | 根据国家医疗保障局统一安排部署，按时完成按时实现跨省通办事项，强化数据共享应用。 |
| 1. 掌办网办率 | 完善医保公共服务子系统，畅通网办掌办渠道，办理事项可网办掌办率不低于80%。 |
| 办事流程公开透明 | 1. 政务公开 | 大力推进政务公开，向服务对象公开医保经办服务事项清单、事项办理服务指南、医疗保障政策等内容，履行服务承诺。 | 15 |
| 1. 监督机制 | 建立监督机制和投诉处置机制，明确问题核实方式、整改反馈时限等。 |
| 1. 好差评制度 | 全面落实“好差评”制度，开通多种评价方式。 |
| 1. 评价覆盖面 | 实现服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，畅通投诉渠道。 |
| 1. 群众满意度 | 打造群众满意的医疗保障服务，群众满意度应不低90%。 |
| 经办队伍素质过硬 | 20.政府支持 | 加强对医疗保障经办工作的支持，合理保障医疗保障的人员、基本运行、管理等经费。 | **12** |
| 21.队伍建设 | 统筹用好编制内资源，以满足办事服务需要为标准，合理配备与定点医药机构数、参保人员数以及工作职责相匹配的医疗保障服务工作力量。 |
| 22.人员培训 | 加强对医疗保障经办工作人员和窗口人员政策、经办流程、服务标准等业务方面的培训，推进医疗保障经办队伍专业化、规范化，为乡镇（街道）、村（社区）提供业务指导。 |
| 23.仪容仪表 | 窗口工作人员在履职期间应按医保服务大厅（政务服务大厅）要求着装，佩戴工牌，服务热情，态度友好。 |
| 服务场所科学布局 | 24.服务地点 | 医保服务大厅选址应以便民为原则，服务地点易查询。 | 22 |
| 25.区域设置 | 内部根据服务对象需求，至少划分引导咨询区、自助服务区、自动排队叫号区、等候休息区、柜台受理服务区、多媒体服务区等功能区域。 |
| 1. 窗口设置 | 合理设置窗口数量，根据办事人数及时开放，建议不少于3个，有条件的可预留机动窗口。 |
| 1. 业务办理 | 医疗保障服务业务原则上窗口可办。 |
| 1. 设施设备 | 基础设施建设、设备配置应符合《医疗保障经办大厅设置与服务规范（试行）》有关要求。 |
| 1. 标识标志 | 标识标志设置清晰、统一、规范，应按照《中国医疗保障官方标识使用管理办法（暂行）》规定配置医保官方标识和徽标。 |
| 1. 口号标志 | 在显著位置展示“中国医保 一生守护”服务口号。 |