附件2

医疗保障基层服务示范点标准（试行）

为大力推进医疗保障服务下沉，实现省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）全覆盖，加强医疗保障基层服务示范点建设，制定如下标准。

一、建设范围

依托乡镇（街道）、村（社区）设立建设，接受市、县（市、区）医疗保障经办机构业务指导与监督，承担基本医疗保险、生育保险、医疗救助等经办事务和社会服务职责的基层服务网点。

二、建设标准

坚持政府主导、医保协调，市级统筹、县域负责，各部门齐抓共管、社会力量积极参与的原则，根据各地经济状况、行政区划、人口规模等因素，综合评判、统筹规划、科学论证，因地制宜按需整合现有资源、人员、设施，加强基层医保经办服务能力建设，推进医保经办服务纳入县乡村公共服务一体化建设，建设规模合理、层级清晰、功能定位明确的医疗保障基层服务网点，实现医保便民服务乡镇（街道）、村（社区）就近办理。

（一）硬件标准

1.建设场所。应建在辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地方，通过整合现有服务设施和资源，符合集中式、开放式工作环境要求，为办事群众提供“一门进、一站式”服务。

2.宣传标识。应在服务场所显著位置设置必要的宣传标识，有条件的地方配备多媒体屏幕等方式进行宣传，方便参保人员及时了解医疗保障政策和服务事项相关内容。

3.服务窗口。应根据服务对象的流量变化，合理配备并动态调整窗口数量。

4.服务网络。应配备医保业务相关设备连接医保核心业务区网络，确保医疗保障基层服务示范点能及时登陆全国统一的医保信息平台，为实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供基础支撑。对具备网上办理条件的政务服务事项，及时开通申办入口，完善网办业务流程，提高网上办理深度。

（二）服务标准

1.服务方式。基层服务网点以提供窗口服务为主、自助服务为辅的服务形式，向参保人员提供柜台服务和由服务对象自助获取的服务。提供接待办事群众、宣传解读医保政策、普及医保政策法规及帮办代办等服务。

2.服务事项。规范事项进驻。按照“能放必放、应放尽放”的要求，明确医疗保障基层服务点办理的服务事项，原则上应承担各省医疗保障经办政务服务事项清单中30%以上的服务事项，同步规范线上（含移动终端）办理事项，确保可由医疗保障基层服务点受理、办理的事项全部下沉进驻。

规范服务流程。根据省级办事指南规范服务流程，明确事项名称、办理材料、办理时限、办理环节、服务标准等基本内容。做好服务信息公开，通过多种形式及时公开公示事项清单、服务指南、工作制度等服务信息。线上线下办事指南和服务栏目要保持标准一致、信息准确、方便实用。

3.服务人员。服务人员由设立部门统一管理，并接受市、县（市、区）级医疗保障经办机构的业务指导与监督。服务人员应具备满足服务岗位需求的业务知识、服务技能，乡镇（街道）由1名分管医保工作的领导统筹组织本辖区医疗保障基层服务有关工作，村（社区）医疗保障基层服务网点应明确1名专（兼）职医保服务人员。

4服务制度。深入贯彻落实“放管服”改革目标要求，不断健全完善首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、信息公开制度、帮办代办制度等服务制度，为群众提供更加便捷、高效的服务，并通过自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多方评价相结合的方式开展服务质量评价，强化评价、反馈、整改、监督全程流程衔接，助推服务提质增效。

（三）管理标准

1.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。

2.信息上报。要自觉接受上级医保部门的业务指导和监督。定期上报业务办理、政策宣传、问题收集等工作信息，重大、突发情况第一时间上报并及时续报进展情况。

3.安全管理。严格落实医保网络和信息安全管理制度，执行“专网专机专用”。切实加强终端安全管理、系统账号和密码管理、电子邮件系统安全防护、数据安全管理等工作。严格执行信息保密制度，确保参保人员信息安全。

医疗保障基层服务示范点指标

| 项目 | 指标 | 具体内容 | 参考分值 |
| --- | --- | --- | --- |
| 硬件标准 | 1.建设场所 | 应建在辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地方，通过整合现有服务设施和资源，符合集中式、开放式工作环境要求，为办事群众提供“一门进、一站式”服务。 | 35 |
| 2.宣传标识 | 应在服务场所显著位置设置必要的宣传标识，有条件的地方配备多媒体屏幕等方式进行宣传，方便参保人员及时了解医疗保障政策和服务事项相关内容。 |
| 3.服务窗口 | 应根据服务对象的流量变化，合理配备并动态调整窗口数量。 |
| 4.服务网络 | 应配备医保业务相关设备连接医保核心业务区网络，确保医疗保障基层服务示范点能及时登陆全国统一的医保信息平台，为实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供基础支撑。对具备网上办理条件的政务服务事项，及时开通申办入口，完善网办业务流程，提高网上办理深度。 |
| 服务标准 | 5.服务方式 | 以提供窗口服务为主、自助服务为辅的服务形式，向参保人员提供柜台服务和由服务对象自助获取的服务。提供接待办事群众、宣传解读医保政策、普及医保政策法规及帮办代办等服务。 | 440 |
| 6.服务事项 | ①承担各省医疗保障经办政务服务事项清单中30%以上的服务事项，同步规范线上（含移动终端）办理事项。②做好服务信息公开，通过多种形式及时公开公示事项清单、服务指南、工作制度等服务信息。线上线下办事指南和服务栏目要保持标准一致、信息准确、方便实用。 |
| 7.服务人员 | 服务人员由设立部门统一管理，井接受市、县（市、区）级医疗保障经办机构的业务指导与监督。服务人员应具备 满足服务岗位需求的业务知识、服务技能，乡镇（街道）由1名分管医保工作的领导统筹组织本辖区医疗保障基层服务示范点有关工作，村（社区）医疗保障基层服务网点应明确1名专（兼）职医保服务人员1名。 |
| 8.服务制度 | 深入贯彻落实“放管服”改革目标要求，不断健全完善首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、信息公开制度、帮办代办制度等服务制度，为群众提供更加便捷、高效的服务，并通过自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多方评价相结合的方式开展服务质量评价，强化评价、反馈、整改。 |
| 管理标准 | 9.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。 | 25 |
| 10.信息上报 | 自觉接受上级医保部门的业务指导和监督。定期上报业务办理、政策宣传、问题收集等工作信息，重大、突发情况第一时间上报并及时续报进展情况。 |
| 11.安全管理 | 落实医保网络和信息安全管理制度，执行“专网专机专用”。切实加强终端安全管理、系统账号和密码管理、电子邮件系统安全防护、数据安全管理等工作。严格执行信息保密制度，确保参保人员信息安全。 |