**重庆市万州区医疗保障局文件**

万州医保发〔2022〕44号

重庆市万州区医疗保障局

关于印发万州区医疗保障经办服务窗口相关

制度的通知

局机关各科室、局属各单位，各镇（乡）街道社保所：

为加快完善我区医疗保障经办管理服务体系，推动医疗保障服务标准化规范化建设，提升医疗保障经办服务标准化水平，发挥示范带动效应，增强人民群众获得感和满意度，现将《万州区医疗保障经办服务窗口相关制度》印发给你们，请认真组织实施。

重庆市万州区医疗保障局

2022年10月19日

万州区医疗保障经办服务窗口相关制度

为提升医疗保障经办服务标准化水平，推动医疗保障服务标准化规范化建设，根据《国家医疗保障局办公室关于印发“十四五”医疗保障服务示范工程实施方案的通知》（医保办发〔2021〕42号）、《重庆市医疗保障局办公室关于印发重庆市医疗保障服务示范工程建设方案的通知》（渝医保办〔2022〕14号），制定本制度。

一、首问负责制度

首问责任人应按照有关规定对咨询人提出的咨询事项做出清晰明确答复。工作人员现场不能答复的，应告知咨询人答复时间及其他咨询途径。对不属于本岗位办理的事项应履行告知义务。

二、一次性告知制度

窗口工作人员在接受服务对象的咨询服务事项时，应一次性告知办理事项所需要提交的申报材料、办理条件、程序和相关的政策等，主动提供示范文本、表格和资料。办理业务时，应一次性告知申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地核查等特殊程序以及下一步需要进行的程序等事项。对能与相关部门共享信息的服务事项，可采取容缺受理制，先予受理，并一次性告知需补正的材料及补正时限。

三、限时办结制度

所有办事时限都按照服务内容要求时限予以公布：对服务对象的申办事项能当场办理的，应立即办理；不能当场办理的，应告知办事时限及办理进度查询方式；不予受理的，应说明理由；对符合法定受理条件，且材料和手续齐备的事项，应在承诺时限内办结。

四、同岗替代制度

窗口应建立同岗替代制度，实行AB角工作制。AB角工作人员应明确本岗位的工作职责，熟悉相关的法律法规、办事流程等。窗口常驻工作人员（即A角）不在岗时，应由相同或相似岗位的工作人员（即B角）代行其职责。

五、信息公开制度

按照《中华人民共和国政府信息公开条例》要求向社会公开的信息，选取适当的公开方式和渠道予以公开。信息公开途径应多元化、便于获取。信息公开，主动公开服务事项办理依据、流程、结果等信息。信息内容发生变更的，应及时予以更新。医疗保障经办机构应通过公众号、窗口展示牌、服务告知单等渠道进行信息公开。公开的各项信息应根据实际工作的调整及时进行更新。

六、延时服务制度

窗口工作人员在工作日内，对符合办理条件，尚未为服务对象办结业务，临近或者到达下班时间，应延时办理完毕。窗口工作人员不得无故拒绝提供延时服务，因条件不具备等情况不能提供延时服务的，必须报窗口负责人同意，并向请求人说明理由。延时服务中，同时涉及多个窗口或多名工作人员的，由办理事项受理窗口工作人员协调相关窗口工作人员提供延时服务。

七、帮办代办制度

在经办窗口所在场所设置帮办代办咨询台，安排工作人员（帮办代办员）负责接待服务对象，提供政策咨询、答疑、指导填表及导办代办服务。帮办代办员要主动贴心服务，使用文明用语，热情耐心接待服务对象，按所办事项分类引导，维护办事大厅工作秩序。积极为有需要的特殊人群提供代办服务，代办事项须经服务对象同意，凡要求代办的事项，符合法律法规要求的，必须受理办理，不得借故推脱；不符合法律法规要求的事项，做好解释说明。

八、容缺受理制度

申请人在服务窗口办理经公告列入容缺受理事项名单的非即办类服务事项时，在基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件前提下，因提交的申报材料中非关键性材料存在缺陷或瑕疵、需补正或撤换时，启动容缺受理。申请人作出按时补正申请材料的书面承诺，办事窗口工作人员出具《容缺受理补正材料通知书》，并受理办件，受理办件进入审核程序。服务窗口在收到申请人提交（可通过现场提交、邮寄提交等方式）的相关补正材料后，按承诺期限及时办结。服务事项办结后，通知申请人现场领取或邮寄送达办理结果。容缺受理以申请人自愿申请为原则，申请人不提出申请并作出承诺的，服务窗口不予进行容缺受理。

九、否定报备制度

工作人员在办理各项业务时，认为申请人的诉求事项违背有关法律、法规和规范性文件的精神，决定不予办理的，要实行登记备案或请示。工作人员要严格依法依规，认真检查核实，对确实需要否定并符合职权范围的，才能予以否定，并进行登记备案。超出经办权限的事项，工作人员没有直接否定权，应及时请示科室长，不得随意或滥用职权给予否定。对经核实符合否定条件的事项，由工作人员填写《否定报备登记表》，内容主要包括：申请单位或申请人姓名、联系电话、申请办理事项、否定的理由及依据、科室长审批意见。

十、应急处理制度

坚持“预防为主，疏导化解；快速反应，依法规范；分管负责，科室为主，协调配合”原则，成立应急维稳工作组，日常排查，掌握动态、提前介入，做好预防，发现隐患，及时采取措施，按规定上报。发生群体性（突发性）事件后，立即电话或书面报告，应急维稳工作组第一时间赶往事件现场统一指挥，根据突发事件的性质与现场状况，维持现场秩序，做好对服务对象的解释工作，组织设备设施的抢修，维护人身和财产安全，做好各项善后处理并向有关上级部门及时报告。必要时，由应急维稳工作组启动应急预案。

十一、责任追究制度

坚持“谁主管、谁负责”原则，对违反首问负责制度、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、延时服务制度、帮办代办制度、容缺受理制度、否定报备制度、应急处理制度等规定，不依法依规履行或不正确履行职责的行为，应给予责任追究。

十二、“好差评”制度

医疗保障经办机构应明确责任标准，畅通评价渠道，依托全国统一的医保信息平台，实现医保政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，坚持现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”，定期对线上、线下评价进行综合汇总，形成“好差评”台账。用好评价结果，完善保障措施，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，推动医疗保障政务服务质量和水平不断提升。

重庆市万州区医疗保障局办公室 2022年10月19日印发