

云南省医疗保障局文件

云医保〔2021〕83号

云南省医疗保障局关于印发 《云南省医疗保障系统开展医保经办 服务窗口作风专项整治实施方案》的通知

各州（市）医疗保障局，省医保中心：

现将《云南省医疗保障系统开展医保经办服务窗口作风专项整治实施方案》印发给你们，请认真组织实施，抓好贯彻落实。



云南省医疗保障系统开展医保 经办服务窗口作风专项整治实施方案

按照《云南省医疗保障局关于印发 2021 年云南省医疗保障工作要点的通知》(云医保〔2021〕47 号),结合“学党史、悟思想、办实事、开新局”教育实践活动要求,为强化医保经办窗口服务提质增效,不断满足人民群众对医保服务的新要求,在全省医疗保障系统深入开展医保经办服务窗口作风专项整治活动,制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真学习贯彻《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》(中发〔2020〕5 号)《国家医疗保障局关于优化医保领域便民服务的意见》(医保发〔2021〕39 号)《国家医疗保障局办公室关于印发医疗保障经办大厅设置与服务规范(试行)》(医保发〔2021〕17 号)等文件精神,深入开展“我为群众办实事”实践活动,积极创建优质服务窗口,着力解决服务态度不佳、服务能力不足、服务标准不优等问题,进一步畅通医保经办服务“最后一公里”。

二、实施范围

作风专项整治活动主要对象为省、州(市)、县(市区)医保经办机构;乡镇(街道)、社区(村)承担医保服务职能的窗

口和平台。

三、整治内容

重点围绕以下“五个方面”开展整治：

（一）事项规范方面。按照《云南省医疗保障局转发〈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〉的通知》（云医保〔2020〕106号）规定的清单内容开展服务，落实医保经办服务“六统一”“四最”要求，开展服务重构和流程再造，推进一表申请、并联审批、信息共享和一站服务、一窗办理、一单结算等便捷服务方式，推动医保政策与经办服务有效衔接，服务创新与信息技术深度融合，加速推进医保服务事项“打包办”“下沉办”“就近办”和“掌上办”“网上办”“跨省办”，加快实现医保经办服务事项线上线下标准化、规范化、智能化、便捷化。

（二）窗口管理方面。强化岗位管理，明确窗口人员的目标要求、职责权限、服务内容等；强化考勤管理，抓实日常考勤、AB角落实、请销假管理；强化考核评价，通过群众满意调查、定期测评、定性定量考核评价，充分调动工作人员主观能动性积极性；强化业务培训，抓实医保政策学习，开展经常性岗位练兵活动，举办业务技能竞赛，组织开展专题培训，不断提高窗口人员适应新形势新要求的经办服务能力。

（三）作风纪律方面。严格落实“五制”“四公开”“三亮明”

制度，“五制”即首问负责制、全程代理制、一次性告知制、限时办结制、责任追究制，“四公开”即办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开，“三亮明”即亮明身份、亮明承诺、亮明标准。围绕群众信访举报、巡视整改、明察暗访和自查自纠发现的问题，严格落实工作纪律，做到“五杜绝”，即严格依法依规办事，杜绝徇私越权办理；严格信息管理，杜绝泄露服务对象隐私；严格在岗履职，杜绝出现脱岗“空窗”；严格手机使用管理，杜绝窗口人员使用手机处理与业务无关的事；提升服务态度，杜绝慵懒散慢和语言生冷硬。

（四）形象礼仪方面。落实“好差评”制度，开展先锋岗评比活动；工作时间统一着装，佩戴工作牌，仪表举止得体，服务热情周到，使用文明用语，开展导办咨询，提供适老适残服务。鼓励各地开展符合当地民族特点的个性化、人性化服务。

（五）设施设备方面。完善窗口基础设施设备，统一医保服务标准标识，配置自助设备，完善宣传手册、轮椅座椅、饮水机、常用药箱等必要设施，设立服务评价器、群众意见箱，在醒目位置张贴监督电话、信函邮寄地址等。

四、方法步骤和时间安排

这次专项整治从2021年8月23日至12月31日，具体分为四个阶段。

（一）动员部署（2021年8月23日至31日）。传达学习医

疗保障关于行风、作风、规章制度等方面文件，联系实际制定具体方案，开展动员部署，推动整治活动有计划、按步骤开展。

（二）自查自纠及问题整改（2021年9月1月至11月30日）。结合开展党史学习教育实践活动，各级医保经办机构（窗口、平台）广泛听取意见，围绕五个方面开展自查自纠，形成问题清单，分类分批推进整改。

（三）检查验收（2021年12月1日至12月20日）。各统筹区加强检查督促，开展明察暗访，检查窗口作风、群众最关心、矛盾最突出的问题是否整改到位，对整治情况开展检查验收，省医疗保障局将适时开展抽查。

（四）总结评价（2021年12月21日至12月31日）。全面总结专项整治情况并上报，先进经验适时上报，注重巩固拓展整治成效，不断建立健全窗口服务长效机制。

五、工作要求

（一）提高认识，加强领导。医保经办窗口服务质量如何直接关系到党委政府形象，各级医保部门要认真组织开展好此次专项整治，将其作为“放管服”改革、党史学习教育“我为群众办实事”以及迎接国家局行风专项评价的重要举措来重视，不断提升群众获得感和满意度。

（二）落实责任，精心组织。各级医保行政部门要指导督促经办机构开展好整治工作，分管领导要亲自安排部署、推动

落实，把加强医保窗口作风专项整治融入医保行风建设工作中，解决好经办窗口存在问题，查缺补漏、固强补弱、全面提升。

（三）立足长效，完善制度。各级医保部门要以此次专项整治为契机，建立经办窗口服务的长效机制，用制度管人管事，靠机制提升服务。

联系人及电话：贺佳，0871—63886110

电子邮箱：ynsybzx@126.com。

