

温岭市医疗保障局 文件 温岭市行政服务中心

温医保联发〔2023〕3号

关于规范医保经办服务行为 提升三级医保 经办服务能力的通知

各镇人民政府、各街道办事处、温岭经济开发区：

为进一步推进医疗保障经办服务体系建设，提升市镇村三级医保经办服务能力，为人民群众提供更加优质高效便捷的经办服务。结合我市实际，现就规范医保经办服务行为等有关事项通知如下：

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，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民健康为中心，深化医保领域“放管服”改革，优化营商环境，打通医疗保障服务群众“最后一

公里”，提升市、镇（街道）、村（社区）三级医保经办服务能力，使广大参保群众在家门口就能享受到优质、高效、便捷的医疗保障服务，持续提升参保群众的获得感、幸福感和安全感。

二、主要内容

统一规范医保经办服务职责、服务事项、服务流程，提升经办服务标准化、规范化、便利化。主要包括：

（一）规范医保经办标准

1. 统一经办标准：严格按照《浙江省医保经办政务服务事项清单》的要求办理医保业务，统一标准、统一表单、统一口径。

2. 落实首问责任制：不得因医保业务不熟等原因，拒绝为单位或参保人办理医保相关业务，或直接将参保人推诿至市行政服务中心或其他医保业务经办点。镇（街道）有业务问题应及时联系医保中心指导办理。

3. 落实一次性告知制度：单位或参保人办理医保相关业务时，需一次性告知其业务办理的相关资料，及办结时间。

（二）提供优质经办服务

1. 全市通办、就近办：不得因参保人户籍或者单位地址不属于本镇（街道）辖区，而拒绝为其办理相关医保业务。创造条件开展跨市通办。

2. 积极宣传掌上办、网上办：手把手教会参保人员通过“浙

里办·浙里医保”办理医保业务，帮助群众实现“足不出户”办医保。

3. 市、镇（街道）、村（社区）对行动不便、无家人照顾的参保人采用主动上门受理医保业务。

4. 柜面或醒目位置须摆放《温岭市基本医疗保险业务指南》、《温岭市基本医疗保险待遇享受指南》。

（三）建强基层服务队伍

1. 市医保中心、镇（街道）便民服务中心应积极指导村（社区）医保服务点办理或受理医保各项业务，逐步提升村（社区）办件量。村（社区）办理业务有困难时，应积极联系所属镇（街道）便民服务中心或市医保中心，不得推诿和拒绝。

2. 提升经办服务：办理医保业务应礼貌用语、热情服务、耐心解答。

3. 遵守医疗保障信息安全保密制度，做好网络信息安全工作，不得违规操作，泄露单位或参保人信息。

三、考评措施

鼓励支持市、镇医保经办服务窗口参加国家、省级医保经办示范点评选。对于获得国家、省级示范点称号的镇（街道），年度工作目标考核酌情加分。具体评选标准请见附件。

重点探索村级经办服务规范化星级管理制度，纳入年度工作目标考核，促进三级医保经办服务能力提升。具体如下：

1. 星级评定标准。根据医保经办机构、工作场所、人

员素质、服务质量、办件数量等进行评分，满分为100分，85分以上为三星，75分以上为二星，60分以上为一星。详见附件。

2. 星级评定方法。11月20日前，由村（社区）提出申请，经镇（街道）审核，市医疗保障局组织开展现场评估，并对照评定标准进行打分。

3. 星级评定结果。村级医保经办服务规范化建设列入医保工作年度目标考核，并对获得星级经办机构给予一定的经费补助。

四、工作要求

1. 加强组织领导。各镇（街道）、温岭经济开发区要高度重视医保经办体系建设，落实场所，充实人员，加强业务培训，提升工作效率，以星级管理推动服务规范化，切实为参保群众提供优质高效便捷的医保服务。

2. 重视日常管理。坚持属地管理、分级负责原则，镇、村医保经办服务以镇（街道）、村（社区）为主体，医疗保障部门加强协调和业务指导，确保工作落到实处。市医疗保障局、市行政服务中心将每季度对基层办理医保服务事项情况进行统计和通报。

3. 提升评估水平。按照公开、公平、公正的要求，市医疗保障局要建立科学的评估计划，切实提高评估的标准化、规范化水平。联合市行政服务中心及各单位的专业人员，择优选择具有引领示范作用的村（社区），并向社会公示获得星级的经办

服务点信息。

4. 做好舆论宣传。各镇（街道）、温岭经济开发区、村（社区）要充分利用互联网、“村村通”广播等媒体，以群众喜闻乐见的形式，广泛开展医保宣传，让医保政策、经办服务家喻户晓。



2023年5月23日

附件：

村级医保经办服务星级评定标准

序号	项目	分项	评分标准
1	组织机构 (8分)	班子重视	村(社区)两委班子高度重视村级医保经办服务点建设,提供必要的工作支持,并落实专人分管。(5分)
		人员落实	有专门的经办人员负责医保业务,及时为服务对象提供医保咨询和办理服务。(3分)
2	工作场所 (17分)	设立标识	村(社区)医保经办点门口有“医保经办服务点”的标志,室内挂有“中国医疗保障”标识。(2分)
		设置合理	设置专门的医保服务区域,安排专人负责,统一设置工作牌,显示岗位人员照片、姓名、电话等。(2分) 配有OCR等自助服务终端。(2分)
		环境整洁	布局整齐干净,办公桌整洁,电脑、打印机等物品摆放有序,经办人员与服务对象视线无遮挡。(2分)
		宣传浓厚	摆放《温岭市基本医疗保险业务指南》、《温岭市基本医疗保险待遇享受指南》等宣传材料。(3分) 开展医保政策、业务经办服务、基金监管、医保电子凭证等宣传。(6分)
3	人员素质 (15分)	业务熟悉	把握和熟悉医保政策及相关经办流程,服务对象咨询问题时,做到准确、完整、不遗漏回复,遇到问题能及时向上咨询反馈。(5分) 参加上级组织的业务培训。(3分)
		行为规范	服务对象交谈时,视线应关注对方,微笑亲切、态度诚恳、服务热情、表述清晰、耐心倾听,禁止使用“不知道、我不管”等服务语言禁忌。(2分)
		遵纪守法	严格遵守医疗保障信息安全保密制度,做好网络信息安全工作,不得违规操作,泄露单位或参保人信息。(5分)

序号	项目	分项	评分标准
4	服务质量 (15分)	医保业务就近办	落实医保事项服务向基层延伸全覆盖，做到应办尽办。(3分)
		首问责任制	经办人员不得因医保业务不熟等原因，拒绝为单位或参保人办理医保相关业务，或直接将参保人推诿至市医保中心或其他医保经办点。不得因参保人户籍或单位地址不属于本辖区，而拒绝为其办理相关医保业务。(6分)
		一次性告知制度	单位或参保人办理医保相关业务时，需一次性告知其业务办理的相关资料，及办结时间。(6分)
5	办件数量 (45分)	参保办理	掌握辖区人员参保情况，建立未参保人员台账，点对点宣传动员，确保应保尽保，参保率达到规定要求。(20分)
		政务 2.0 办件总量	村级办件率在 5%以上得 25 分。(25分) $\text{村级办件率} = \frac{\text{该村办件量}}{\text{该村办件量} + \text{该镇办件量} + \text{该镇市级办件量}}$

抄送：台州市医疗保障局。

温岭市医疗保障局办公室

2023年5月23日印发
