

关于印发芜湖市医保公共服务“15 分钟医保服务圈”建设方案的通知

芜医保〔2022〕25 号

各县市区医保局、数据资源局，经开区人社局、三山经开区医疗卫生局，市医保中心：

为深入贯彻国家、省市关于深化“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，加快健全完善医保经办服务体系，打造医保公共服务基层示范窗口，发挥示范带动效应，增强人民群众获得感和满意度。经研究制定《芜湖市医保公共服务“15 分钟医保服务圈”市级示范点建设方案》，现予印发，请结合实际认真组织实施。

芜湖市医疗保障局

芜湖市数据资源管理局

2022 年 4 月 1 日

芜湖市医保公共服务“15 分钟医保服务圈”建设方案

根据《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)、《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)和《关于印发<芜湖市医疗保障经办政务服务事项清单及办事指南>的通知》(芜医保〔2020〕90号)的具体要求,结合我市实际,制定本方案。

一、基本思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持以人民为中心的发展理念,深入贯彻“放管服”改革要求,全力构建优质便捷、运行高效、管理有序的“15 分钟医保服务圈”,推动医保公共服务在更深层次、更广范围内实现“网上办”“自助办”“就近办”“一次办”,为提升我市医保公共服务精细化管理水平提供有力保障。

二、工作目标

坚持以人为本,以医保公共服务清单和办事指南为标准,以解决群众办理医保公共服务痛点、难点、堵点为着力点,使广大参保群众办事更加方便、更加快捷、更加有获得感,进一步提升

基层参保群众办理医保公共服务体验感和满意度。确保到 2022 年 6 月底，全市首批不少于 10 个市级“15 分钟医保服务圈”示范点按标准全面建成并开展优质服务。2022 年 9 月底形成乡镇（街道）“15 分钟医保服务圈”+村（社区）“医保服务点”的区域服务全覆盖。

乡镇（街道）、村（社区）医保政务服务事项清单见附件 1，各地严格按照办理层次予以实现，可探索进一步下放基层服务事项。

三、工作安排

（一）申报遴选市级“示范点”。各县（市）区遴选争创示范意愿强烈、硬软件配置相对优越、当地政府有一定财力支持、公共服务需求较大的乡镇（街道）作为市级示范点建设单位，并填写市级示范点申请材料（附件 3），于 4 月 25 日前上报备案（联系电话：3887965，邮箱：25011312@qq.com），考核评价后授予市级“示范点”单位。（时间安排：2022 年 4 月）

（二）全面落实建设要求。各县（市）区结合本地实际制定具体建设实施方案，有序推进市级示范点建设，并向市局动态反馈阶段性建设进展，首批市级示范点原则上必须于 6 月底前全面建设完成。各县（市）区可根据实际情况扩大试点成果，选择其他具备条件的乡镇（街道）一并参与试点建设，同时，可选择若干村（社区）开展县级“医保服务点”示范建设，名单及建设方

案上报备案。2022 年 9 月前全面实现乡镇（街道）“15 分钟医保服务圈”+村（社区）“医保服务点”的区域服务全覆盖（时间安排：2022 年 6 月—2022 年 9 月）

（三）组织开展督导评估。自 7 月起，市医疗保障局将对建设进展情况进行实时跟踪，对存在问题进行及时督导，对示范点工作情况进行评估，示范点验收评估办法另行制定。到 10 月底前完成对全覆盖督导评估验收工作，并对首批市级示范点建设情况进行总结通报。（时间安排：2022 年 7 月—11 月）

四、保障措施

（一）加强组织领导。各县（市）、区医保部门要高度重视，切实加强组织领导，实行“一把手”负总责，分管领导具体负责，组建工作专班组织推进，确保市级示范点建设按时保质完成，确保 2022 年底乡镇（街道）“15 分钟医保服务圈”+村（社区）“医保服务点”建设任务全面完成。

（二）加强保障支持。要按照建设标准及要求，紧扣时间节点，结合实际制定具体实施方案，细化保障举措，加大推进力度，做好对上衔接、横向统筹和对下指导，确保经费、场所、设备、网络、培训等各项保障及时到位。

（三）加强宣传反馈。要及时动态反馈市级示范点建设进展情况，广泛开展“15 分钟医保服务圈”宣传，将宣传与政策解读、社会监督等有机结合，多渠道听取服务对象意见和建议，推

动建成具有芜湖特色的“15 分钟医保服务圈”，持续提升基层医保公共服务能力和水平。

五、其他说明

县级医疗保障部门争创市级基层医疗保障经办服务扁平化示范点的，仍按照《关于开展芜湖市基层医疗保障经办服务扁平化管理示范点创建工作的通知》（芜医保〔2022〕17 号）文件执行。

附件：1. 芜湖市“15 分钟医保服务圈”示范点建设标准（试行版）

2. 2022 年度市级“15 分钟医保服务圈”示范点申报表

3. 芜湖市医疗保障政务服务事项清单

附件 1

芜湖市“15 分钟医保服务圈” 示范点建设标准

（试行版）

为持续推进医保公共服务治理，实现医保公共服务向基层延伸，为人民群众提供便捷高效的医疗保障服务，建设一批功能齐全、设施先进、服务优质、办事便捷、群众认可的基层服务平台，打造我市“15 分钟医保服务圈”示范点。

一、基本条件

首批示范点原则上以乡镇（街道）为主，优选覆盖人群较广、功能设施齐全、窗口相对独立、服务便捷优质、医保标识醒目、配有专（兼）职人员的医保经办服务点作为示范点。

二、服务规范

（一）严格执行规范流程

严格按照《安徽省医疗保障局关于印发安徽省医疗保障经办政务服务事项清单及办事指南的通知》（皖医保发〔2020〕17 号）《关于印发〈芜湖市医疗保障经办政务服务事项清单及办事指南〉的通知》（芜医保〔2020〕90 号）和“四最服务”等要求，进一步优化业务流程，明确岗位职责，完善首问负责制、一次性

告知、限时办结、承诺制、综合柜员制、信息公开和责任追究等制度规范。各项制度和流程上墙公示,公开咨询和投诉举报电话,主动接受群众监督。

(二) 提供优质便民服务

1. 基础便民服务。对本区域参保企业和参保人员基础信息进行采集、整理和录入,建立参保经办服务信息台账,实时掌握服务对象业务办理需求。精准定位和动态管理区域内困难人群和老弱居民,主动提供经办服务。通过部门信息共享,掌握本区域内新增及流动人员情况,及时做好相关医保跟踪服务。

2. 业务经办服务。按照应进必进、充分授权的原则,按照《国家医疗保障局关于优化医保领域便民服务的意见》,结合《芜湖市医疗保障经办政务服务事项清单及办事指南》,大力推动医保经办服务下沉,发挥乡镇(街道)作为服务城乡居民的区域中心作用,将与服务对象密切相关的高频次服务事项全部纳入乡镇(街道)服务点办理,即时办理的事项平均办理时长不超过 10 分钟。

3. 宣传咨询服务。配合市、县两级医保经办机构及时开展相关法律法规、政策、业务经办宣传和咨询解释工作,重点对参保缴费、门慢门特待遇、大病保险、医疗救助、异地就医和零星报销等咨询度较高的业务进行主动宣传解释,切实满足群众知晓政策、享受政策的需求。

（三）创新拓展服务渠道

1. 提高现场办理效率。全面实施综合柜员制服务模式。根据服务对象实际需要和合理需求，制定相关工作细则，开展帮办代办、容缺受理、预约办理、延时服务、自助办理等创新服务，提高“一窗办”效率。

2. 实现“不见面”办理。依托全国统一的医保电子凭证、安徽医保公共服务平台和“芜湖市医疗保障局”微信公众号，拓展网上办、掌上办、终端自助办等非现场办理渠道，落实“不见面”办理。

3. 完善“适老”智能服务。根据老年人的智能需求，提供多元选择和替代服务，在老年人现场办理的集中时段，应开通老年人等候办理绿色通道，并建立健全值班巡视、志愿服务、预防救护等机制，特别对高龄老人和困难人群能提供上门服务。

（四）树立品牌服务形象

1. 重礼仪亮身份。工作人员工作时间应统一着装和佩戴工作牌，保持服装整洁，做到仪表举止端庄、大方、文明。按照党员示范岗要求，中共党员在工作期间佩戴党徽，加强党员示范岗建设。

2. 优服务争好评。接待服务对象主动热情、耐心周到、解释全面，服务对象提出意见、建议和批评时，细心倾听，做好政策的宣传和解释工作；如有歧义，应耐心解释，直至服务对象满

意，完成服务时如有后续办理事项应耐心告知服务对象。

3. 讲文明树形象。窗口工作人员按照《安徽省医疗保障经办窗口服务规范（试行）》提供服务，不得使用服务忌语，不得使用伤害感情、激化矛盾、损害形象的语言。

三、硬件设施

（一）服务场所舒适

乡镇（街道）示范点室内服务场所面积不少于100平方米，按照科学合理规范的原则，充分考虑服务对象需求，力求达到管理高效，服务便捷，安全有序。对医疗保障经办场所划定不同服务功能区域，实行内部办公和外部服务分离，办公区和服务窗口布局合理。综合服务区应至少包括引导咨询区、自动排队叫号区、柜台受理服务区、等候休息区。完善各区域的便民服务设施和功能，优先为老年人等特殊群体办理业务。

（二）服务设施齐全

服务设施主要包括办公设备、宣传设施、功能区设备、基础医疗设备四部分。

1. 办公设备包括必备符合标准规范的柜面、办公家具、计算机、复印机、打印机、扫描仪、电话、引导台、排椅、填单台、意见箱等；

2. 宣传设施包括电子显示屏、资料架、便民手机充电站等；

3. 配置书写台、笔、老花眼镜、表格填写样本等，鼓励有

条件地区设置自助服务一体机；

4. 基础医疗设备包括疫情防控物品、医疗急救包等。

（三）服务标识规范

鼓励有条件地区在医保服务窗口后面墙面醒目处设置医疗保障品牌标识，也可在医保经办柜面设置医疗保障品牌立牌。规范统一使用医疗保障官方标志“CHS”，主形上方展示“中国医保 一生守护”服务口号，主形下方中文字体“中国医疗保障”为方正正粗黑简体，下方英文字体“CHINA HEALTHCARE SECURITY”为方正黑体简体，中英文字体均为灰色。标识符合《中国医疗保障官方标识使用管理办法（暂行）》规定。

四、队伍建设

（一）合理配置人员。乡镇（街道）示范点一般配备3—5名医保公共服务经办人员，所在地户籍或常住人口数不足5万人，可配备2名医保公共服务经办人员。所需人员可采取内部调剂、公开招聘、政府购岗、第三方（银行、商保公司等）合作等方式。

（二）加强岗位培训。县（市）区医保部门应加强岗位培训，制定医保公共服务经办人员年度培训方案，提高工作人员的业务素质、操作技能和服务水平，建设一支专业化、多技能的基层医疗保障公共服务经办队伍。市医保局、市数据资源局将适时组织开展医保知识、技能业务比武活动。

（三）加强作风建设。选树优质服务窗口，规范工作人员服务行为，增强服务意识。建立基层平台工作人员考核机制，并作为年度考核评优的重要内容，激发工作人员的积极性、主动性和争先意识。

五、资金保障

各地应结合当地经济发展水平和经费安排情况，积极与财政部门沟通协调，争取相应配套保障资金。市医疗保障局将下拨县市区医保局相应建设资金。

附件 2

2021 年度市级“15 分钟医保服务圈” 示范点申报表

填报单位：各地医疗保障局

申请单位	**县（市）区**镇**中心	地址	
主管部门	**县（市）区**镇人民政府		
场所面积		室内面积	
医保窗口数		专兼职人员数	
联系人		电话	
基本情况（不超过 500 字） 包括基本情况、场所、软硬件条件、人员情况及公共服务工作开展情况			
示范点创建计划（不超过 500 字）			
县市区医疗保障局意见：			
主要负责人签字： （单位公章） 2021 年 月 日			