泉州市医保经办服务窗口标准化建设规范

（试行）

第一章  总   则

第一条 为推进医保经办精细化管理，统一全市医保经办窗口服务规范，提高服务窗口标准化建设水平，为人民群众提供便捷、高效、温馨、优质的医保经办服务，制定本规范。

第二条 本规范是评价我市医保经办窗口服务质量的基本依据，是规范窗口服务行为的基本标准。

第三条 本规范涉及窗口标准化建设内容主要包括服务场所、服务行为、服务规范、服务方式和档案管理等内容。

第四条 本规范涉及的医保经办服务窗口指各县（市、区）医保分中心和直属医保分中心医保服务窗口，不包括乡镇（街道）便民服务中心的医保窗口和村（社区）医保便民服务网点。

第二章  服务场所

第五条 设施建设、设备配置及视觉识别系统设计应符合《医疗保障经办大厅设置与服务规范(试行)》有关要求，大厅门前无垃圾、无杂物，不随意张贴印刷品，大厅内环境整洁、明亮。

第六条 服务场所设施设备完善

（一）服务大厅对外服务区域根据服务对象需求，至少划分引导咨询区、自助服务区、自动排队叫号区、等候休息区、柜台受理服务区、多媒体服务区等功能区域，合理设置窗口数量，医保所有服务事项窗口均可办理。内部办公区域至少划分业务处理区、业务支持区、档案管理区等功能区域。

（二）服务设施设备齐全，设置业务指示牌、展示架、告示牌、宣传栏等，摆放办事指南、一次性告知、政策宣传折页等服务宣传手册。提供饮水机、老花镜、签字笔、填表样例等，公示服务电话、投诉电话、投诉信函邮寄地址、投诉电子邮箱地址，以及便于参保人员监督的意见箱、意见簿。配备防火、防盗、监控等设施，有条件的医保经办窗口可推出便民箱、医药箱、残疾人专业设施等便民设施。

（三）服务窗口进驻当地行政服务中心的，应遵守行政服务中心管理规定，共享使用设施设备。

第七条 按照《中国医疗保障官方标识使用管理办法(暂行)》规定配置医保官方标识，标识标志设置清晰、统一、规范，在显著位置展示“中国医保 一生守护”服务口号。

第八条 服务窗口物品摆放规范

（一）办公桌面只能摆放电脑、打印机、电话、办公文具等办公用品，物品摆放整齐，保持桌面整洁，不得摆放衣物、皮包等私人物品。

（二）服务台只能摆放工作人员座牌、服务指南、样表夹、书写笔、指示牌等工作必需物品，与服务台成水平线摆放，并保持整洁、干净、整齐。

（三）电脑摆放位置统一规范，电脑显示屏应正对工作人员摆放，基本与服务台成直角或近似直角。

第三章 服务行为

第九条 窗口工作人员上岗必须按规定统一内外配套着装，严禁混穿不同季节服装，严禁制服便装混穿。做到仪表举止端庄、大方、文明。

第十条 加强对窗口工作人员医保政策、经办流程、服务标准等业务方面的培训，注重对窗口服务的礼仪指导，接待服务对象做到主动热情、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及时告知服务对象。

第十一条 窗口工作人员应按照我市医保部门和当地行政服务中心规定的窗口工作人员行为规范提供服务，不得使用服务忌语，不得使用激化矛盾、损害形象的语言。

第十二条 建立窗口工作人员亮岗服务机制。共产党员(共青团员)在工作期间应佩戴党(团)徽，主动亮明身份，发挥党（团）员先锋岗的示范作用。

第十三条 暂离工作岗位时，必须摆放告知服务对象到其他服务窗口办理的指示牌或稍候指示牌，或是将服务信息显示屏中的“窗口状态”设置为“暂时离开”或“暂停服务”；离开服务窗口时，应当将座椅推进办公桌下摆放整齐。

第四章 服务规范

第十四条 全面推行政务公开，向服务对象公开医保经办服务事项清单、事项办理服务指南、医保政策等内容，履行服务承诺。按照不同服务对象做好高频服务事项、重点政策等宣传解读。

第十五条 落实全省医保经办服务事项“五级十五同”，实施全市统一的医保经办政务服务事项清单和办事指南，规范窗口服务纸质材料格式，执行统一的清单、办事指南和受理表格，指定专人负责清单和办事指南维护工作。

第十六条 落实操作规范及经办管理各项规程规定，规范服务事项经办操作流程，推进业务办理标准化、规范化。明确经办业务事项名称、办理条件、办理流程等，规范线上和线下服务模式。按照规范设置经办岗位，明确岗位职责，实现全市医保经办服务无差别办理，提供“全城通（代）办”政务服务事项占比不低于95%。

第十七条 全面落实首问负责制度、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、责任追究制度、延时服务制度、帮办代办制度等，推行文明服务，提高服务效率。

第十八条 全面落实“好差评”制度，实现服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。畅通投诉渠道，建立问题调查核实、督促整改和反馈机制，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接。

第十九条 建立信息共享互通互查机制，加强和有关部门之间的信息采集、汇总、衔接、通报工作，确保相关共享数据传递顺畅，实现数据共享应用，认真落实跨省和省内通办事项。

第二十条 建立窗口工作人员定期培训和考核机制，提高经办业务能力水平，将医保服务窗口经办队伍培训纳入年度培训计划，新招(录)用人员的岗前培训达到100%。建立乡镇（街道）、村（社区）医保专兼职经办人员到县级经办机构服务窗口跟班学习制度，提升镇村两级医保窗口工作人员的服务能力和水平。

第五章 服务方式

第二十一条 创新服务渠道，至少开通窗口、网络、电话、移动终端4种办理渠道。完善医保公共服务平台，畅通网办、掌办渠道，扩大线上可办项目数量，推进高频事项全程网办，服务事项可网上办、掌上办率不低于80%。

第二十二条 推行综合柜员动态弹性管理机制，设置“综合服务窗口”，全面实施“一窗通办”，覆盖所有医保服务窗口（含进驻政务服务综合大厅窗口），通过“前台综合受理、后台分办联办”模式，真正做到一次告知、一表申请、一窗办成。

第二十三条 坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，线上线下同步提升对老年人和特殊人群的服务效率，提供更多智能化适老服务。针对老年人群体办理的高频事项，优化经办服务方式，发挥线下传统方式，为老年人群体提供兜底保障服务。

第二十四条 延伸经办窗口服务终端，充分发挥驻医院医保服务站窗口作用，进一步拓展经办服务，推进经办窗口前移，在辖区全市二级及以上公立医院全部设立医保服务站。

第二十五条 坚持周末无休日服务，咨询电话开设语音导航功能、设立高频事项热键、语音信箱留言。落实医保政务服务热线并入当地12345政务服务便民热线的要求，做好对话务员的系统性培训，建设专业高效的政策咨询队伍，完善知识库和问答手册，增加咨询、投诉举报通道，确保“热线打得通、政策答得清”。

第二十六条 在辖区增设医保“自助办”网点，拓展“自助办” 服务事项范围，提供更加便民利企的医保服务，上线政务一体化自助服务柜员机服务事项不少于15项。

第六章 档案管理

第二十七条 窗口工作人员受理服务对象申请材料后，严格落实“谁经办谁收集，边经办边收集”原则，根据《泉州市医疗保障经办政务服务事项清单》对当场办结的服务事项，及时做好档案归档工作。对无法当场办结的服务事项，应妥善管理好申请材料，并在所有环节结束时由末位经办工作人员负责归档工作。

第二十八条 指定专人负责对归档的申请材料进行统一检查、整理、分类、排序、存放，档案盒（袋）上目录清晰整洁。

第二十九条 定期将已整档存放的申请材料进行有序装订、分类、排列、编号、编目、装盒，统一存放。

第三十条 工作人员确因工作需要，经批准后可以查阅立卷归档的档案材料。档案一般应该在档案室内查阅；摘录、翻拍和复印档案材料，须经档案管理负责人批准同意；如特殊需要并经批准外借的，必须在规定时间（一周内）归还，归还时由档案管理人员清点并检查无误后予以注销借阅登记。档案借阅者应爱护档案，不得损毁、丢失、转借、出卖、调换档案材料；任何人不得在档案材料上划线条、作标记；不得涂改、污损、拆散档案。

第七章 附则

第三十一条 本规范自发文之日起执行。本规范由市医保中心负责解释。