

永州市医疗保障局 永州市行政审批服务局 文件 永州市卫生健康委员会

永医保发〔2022〕15号

关于深化全市医保“放管服”改革 持续优化便民服务的通知

各县市区（管理区）医疗保障局、行政审批服务局（政务服务中心）、卫生健康局：

根据《省政府办公厅关于印发2022年真抓实干督查激励措施的通知》（湘政办发〔2022〕9号）、《湖南省医疗保障局 湖南省财政厅关于印发〈湖南省2022年度医保管理服务真抓实干督查激励措施实施办法〉的通知》（湘医保发〔2022〕18号）、《湖南省医疗保障局关于加强全省医疗保障经办服务体系和综合能力建设工作的指导意见》（湘医保发〔2021〕69号）等有关文件精神，为进一步提升全市医保经办服务水平，切实做实做细医保管理服务真抓实干督查激励工作，现就全面深化全市医保“放管服”改革，持续优化

便民服务有关工作通知如下：

一、总体要求

（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，坚持以人民为中心的发展思想，以提升医保经办服务水平为重点，持续探索推进医保服务下沉，建立共建共享的医保服务新格局，让医保改革红利惠及更多参保群众。

（二）目标任务

聚焦群众医保需求，以构建医保经办“15分钟服务圈”为目标，持续深化医保“放管服”改革，打造“一纵三横”医保经办服务体系建设，实现“纵向到底”、“横向到边”全方位的经办服务，畅通服务群众“最后一公里”。

1. 以政务服务大厅为纵，全力打造市、县（市区）、乡镇（街道）、村（社区）四级医保经办体系。市、县（市区）两级医保经办机构实现医保政务服务事项全覆盖，大力推动医保经办政务服务下沉，全市统一制定下放乡村办理的医保经办政务服务事项清单，统一经办业务流程，全力构建医保经办“15分钟服务圈”。

2. 以医药机构医保服务平台为横，打造医药机构医保服务体系。加强医药机构医保服务大厅标准化建设，探索成立医保服务中心，推行转诊转院、门特办理等高频医疗类医保经办服务事项下沉，实现“一厅式办结”。

3. 以医保公共服务单位网厅为横，打造参保单位医保服

务体系。不断拓展医保单位网厅经办服务功能，探索单位帮代办职工异地就医备案、死亡职工个人账户一次性支取等医保服务事项，强化参保单位医保经办服务职能，实现热点高频业务自助办理。

4. 以医疗保障信息平台个人 APP 为横，打造个人自助医保服务体系。不断拓展网上医保个人 APP 功能，探索实施医保自助服务体系与“我的永州”APP 等政务服务自助平台、医药机构自助服务平台的深度融合，实现个人医保业务的快速便捷办理。

二、重点任务

（一）着力加强全市医保经办机构队伍专业化建设

1. 巩固提升市、县（市区）医保经办服务体系。以构建规范统一的医疗保障经办管理服务体系为统领，加快形成“有固定经办窗口、有明确岗位职责、有兼专职工作人员、有完整经办服务规程、有行之有效的工作制度、有一笔专项工作经费”的常态化工作机制，不断优化提升市、县（市区）医保经办窗口设置，进一步夯实医保经办服务体系和工作基础。全面落实《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）的通知》（医保办发〔2021〕17号）要求，做好经办服务场所、便民设施、标识标志等基础设施改造，推进全市统一的经办服务窗口标准化建设。

责任部门：各级医疗保障局、行政审批服务局

2. 积极推进乡镇（街道）、村（社区）医保网络阵地建

设。依托乡镇（街道）社会事务办公室，将医疗保障行政事务融入社会事务办公室的重要工作内容。将医保服务站点建设融入乡镇（街道）政务服务大厅、各行政村及社区党群服务中心（便民服务站），负责承接下沉的各医保政务服务事项；在各乡镇卫生院（含社区服务中心）明确医疗保障服务部门或岗位，负责协助做好医疗保障业务经办工作，并指导辖区内村卫生室门诊统筹报账等医疗保障业务。

责任部门：各县市区（管理区）医疗保障局、行政审批服务局、卫生健康局

3. 切实加强医保公共管理服务人员力量。按照加强医疗保障公共管理服务能力配置的要求，整合现有资源，结合参保人数、服务量等因素，合理确定市、县（市区）医保经办人员力量。选优配强、稳定乡镇（街道）、村（社区）医保经办队伍，各乡镇卫生院（含社区服务中心）明确负责医保工作的科室和人员，各行政村在现有村干部、网格员中确定1-2人兼职负责医保工作。各乡镇（街道）、村（社区）要明确1名班子成员分管医保经办工作，各乡镇卫生院（含社区服务中心）负责人要亲自部署抓落实。

责任部门：各级医疗保障局、行政审批服务局、卫生健康局

4. 不断提升医保经办服务水平。坚持上下联动、统筹推进全市医保经办人员教育培训，围绕建设“公平医保、法治医保、安全医保、智慧医保、协同医保”的要求，着力打造

与新时代医保公共管理服务要求相适应的高素质专业化医保经办队伍。各级医保部门要将基层医保队伍培训纳入年度培训计划，逐级开展培训。各层级的培训每年不少于2次，新招录人员的岗前培训率达到100%。市医疗保障事务中心要每年不定期组织开展专项培训。

责任部门：市医疗保障局、各县市区（管理区）医疗保障局

（二）继续深化医保经办政务服务领域“放管服”改革

5. 大力推动医保经办政务服务下沉。按照“依法下放、宜放则放”的原则，综合考虑医保业务实际，科学确定各级医保服务事项清单和权限清单，确保各项基本服务事项依法合理、规范有序下沉到基层医保经办机构，明晰基层医保工作人员服务工作职责。原则上市、县（市区）级以本级业务经办、业务指导、稽核检查等职责为主，乡镇（街道）级以咨询类、宣传类、简便类办件和群众日常办理需求量较大事项为主，村（社区）级主要以宣传类、代办类为主。全市统一制定医保政务服务事项清单办理层级表（具体见附件）。

责任部门：市医疗保障局、各县市区（管理区）医疗保障局

6. 深入推进医保公共服务规范化建设。按照《国家医疗保障局办公室关于印发医疗保障经办政务服务事项操作规范的通知》（医保办函〔2021〕7号）和《湖南省医疗保障局关于落实全省医疗保障经办政务服务事项清单工作的通

知》（湘医保发〔2020〕41号）精神，严格按照《永州市政务服务大厅标准化管理规范》要求，各级政务大厅统一医保窗口建设标准和服务规范。全面落实经办政务服务“六统一”和“四最”要求，统一服务规范，统一服务标准，健全服务机制，优化营商环境，更好推进“一件事一次办”、“一网通办”、“跨省通办”，不断提升我市医保公共服务规范化水平。全面落实一次性告知制、首问负责制、限时办结制。全面落实线上线下“好差评”制度，建立“好差评”定期通报机制，实现差评回访率、处置率100%。

责任部门：各级医疗保障局、行政审批服务局

7. 创新医保经办管理模式。全面优化便民服务，推行“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的综合柜员制经办模式，实现让办事群众“进一扇门、取一个号、排一次队、找一个窗”，推进医保经办机构高效协同办公，探索建立跨区域医保管理协作机制。拓展医保经办服务渠道，建立以定点医疗机构“医保办”为主体的医保服务中心平台，将转诊转院、门特办理等高频涉医事项办理前移至医保办，实现参保人员涉医事项院内办理。全面推进医保“一站式”结算，各级医保经办机构指导区域内医疗机构通过设置自助机具、线上服务、移动终端等多种途径，优化线上线下支付流程，改善结算模式，解决支付堵点问题。继续完善医保网上服务大厅功能，拓展参保单位医保经办服务能力，通过单位帮代办医保服务事项，实现群众“少跑腿”。不断拓展网上

医保个人 APP 功能，探索实施医保自助服务体系与“我的永州”APP 等政务服务自助平台、医药机构自助服务平台的深度融合，加快部门间信息系统对接和数据联通共享，为参保人员提供更加便捷的医保服务。

责任部门：各级医疗保障局、行政审批服务局、卫生健康局

（三）积极开展医保经办服务改革示范建设

8. 扎实开展医保经办服务示范工程建设。积极打造医疗保障服务品牌，充分发挥示范引领作用。创造可复制、可推广的永州样板，通过申报评选，重点打造一批全国及全省医保服务示范窗口和示范点。到 2022 年底，市、县、乡医保经办机构标准化建设考评合格率达到 100%，村级考评合格率达到 80%以上，2023 年底前，全面建成规范统一、上下联动、服务优质、运行高效的医保经办管理服务体系。

责任部门：各级医疗保障局、卫生健康局

（四）持续加强医保经办行风建设

9. 深入推进医保机构行风建设。深入开展政风行风建设专项评价。实行负面清单管理，注重工作实绩，减轻基层负担。聚焦医疗保障服务“难点、堵点、痛点”问题，收集、分析参保群众对医疗保障服务的意见和建议，及时发现行风建设中存在的短板和问题。加强医保经办服务窗口行风建设，开展体验式评价和群众满意度调查。建立完善行风建设工作体系和长效机制，推进窗口服务创先争优，形成全市医

疗保障系统共同推进、共促行风建设的良好格局。

责任部门：各级医疗保障局

10. 持续推进“清廉经办”工作。按照全市“清廉医保”专项整治工作统一部署，围绕欺诈骗保、监管能力不足、体制机制不顺等突出问题，开展“清廉经办”整治工作“回头看”，加强自查整改和举一反三，尽快堵塞制度和管理漏洞。推进“清廉经办”专项工作制度化、常态化建设，形成长效工作机制。

责任部门：各级医疗保障局

11. 完善监督管理机制。进一步完善医保经办机构内控制度并推动落地实施，建立并完善日常巡查、专项检查、重点检查等相结合的多形式检查制度，加快信息化建设，提升医保智能监管能力，加快实现向大数据全方位、全流程、全环节智能监控的转变。加强日常监督和年度考核，进一步完善经办干部队伍监督考核办法，推动经办机构效能建设。

责任部门：各级医疗保障局

三、实施步骤

（一）动员部署阶段（2022年6月）。在充分调研的基础上，制定下发深化全市医保“放管服”改革，持续优化便民服务工作文件，召开专题会议部署工作，成立工作专班，明确工作责任，量化工作任务，推进工作开展。

（二）组织实施阶段（2022年6-10月）。根据工作文件和任务分解，认真组织实施，加大协调统筹，严格督查督

办，积极打造示范试点，定期向省、市相关部门报送工作实施情况。

（三）考核评估阶段（2022年11-12月）。组织相关人员对试点建设工作、运行情况进行总体考核评估，总结提炼先进的做法和成熟经验，并加以推广宣传运用，并形成书面总结材料、制作宣传短片及时报送省、市相关部门。

（四）巩固提升阶段（2023年1-12月）。持续推进医保“放管服”改革和优化便民服务工作，适时总结推广各地有效经验做法，推动各项工作取得新成效，进一步优化提高全市医保经办服务能力。

四、有关要求

（一）加强组织领导。各县市区（管理区）医疗保障部门牵头组织成立深化全市医保“放管服”改革和持续优化便民服务工作专班，落实“一把手”责任制，进一步明晰工作任务、压实工作责任、理顺工作机制，形成上下联动、整体推进的有力格局。

（二）定期调度通报。各县市区（管理区）医疗保障部门要加强工作调度，牵头组织对各相关部门工作指标任务完成进度情况开展评价，定期通报评价结果。

（三）严格督查考核。坚持问题导向，由市医疗保障局牵头组织开展专项督查，帮助协调解决困难和问题，持续跟踪问题整改情况。督查整改情况纳入各县市区（管理区）医保管理服务真抓实干督查激励和年度医保目标管理考核的

重要内容。

市医疗保障局联系人：奉 欣 联系方式：0746-8367386

市行政审批服务局联系人：于伟东 联系方式：0746-8379026

市卫生健康委员会联系人：邓 宾 联系方式：0746-8426205

附件：永州市医保经办政务服务事项清单办理层级表



2022年6月17日

附件

永州市医保经办政务服务事项清单办理层级表

序号	基本编码	事项名称	事项关系	事项类型	办理层级	备注
1	432036002W01	一次性生育补助金支付	业务办理项	公共服务	市级、县级	
2	432036002W02	生育津贴支付	业务办理项	公共服务	市级、县级	
3	432036002W03	计划生育医疗费支付	业务办理项	公共服务	市级、县级	
4	432036002W04	生育医疗费支付	业务办理项	公共服务	市级、县级	
5	432036002W05	产前检查费支付	业务办理项	公共服务	市级、县级	
6	432036003W01	参保单位参保信息查询	业务办理项	公共服务	市级、县级	
7	432036003W02	参保人员参保信息查询	业务办理项	公共服务	市级、县级、乡镇（街道）、村（社区）	仅开放基本信息查询
8	432036003W03	个人帐户余额一次性支取（其他）	业务办理项	公共服务	市级、县级	
9	432036003W03	个人帐户余额一次性支取（死亡）	业务办理项	公共服务	市级、县级	
10	432036005W01	异地安置退休人员备案	业务办理项	公共服务	市级、县级	
11	432036005W02	异地长期居住人员备案	业务办理项	公共服务	市级、县级	
12	432036005W03	常驻异地工作人员备案	业务办理项	公共服务	市级、县级	
13	432036005W05	异地急诊人员备案	业务办理项	公共服务	市级、县级	
14	432036005W06	异地转诊人员备案	业务办理项	公共服务	市级、县级	
15	432036006W01	单位新增登记	业务办理项	公共服务	市级、县级	

16	432036006W01	单位注销登记	业务办理项	公共服务	市级、县级	
17	432036006W02	灵活就业人员减少登记	业务办理项	公共服务	市级、县级、乡镇（街道）	
18	432036006W02	灵活就业人员增加登记	业务办理项	公共服务	市级、县级、乡镇（街道）	
19	432036006W02	在职职工减少登记	业务办理项	公共服务	市级、县级	
20	432036006W02	在职职工增加登记	业务办理项	公共服务	市级、县级	
21	432036006W03	普通居民参保登记	业务办理项	公共服务	县级、乡镇（街道）、村（社区）	
22	432036006W03	特殊补助人群参保登记	业务办理项	公共服务	县级、乡镇（街道）、村（社区）	
23	432036006W04	单位职工参保信息变更登记	业务办理项	公共服务	市级、县级	
24	432036006W04	灵活就业人员参保信息变更登记	业务办理项	公共服务	市级、县级、乡镇（街道）	
25	432036006W05	单位参保信息变更登记	业务办理项	公共服务	市级、县级	
26	432036006W06	普通居民参保信息变更登记	业务办理项	公共服务	县级、乡镇（街道）	
27	432036006W06	特殊补助人群参保信息变更登记	业务办理项	公共服务	县级、乡镇（街道）	
28	432036007W03	医疗保险关系转入	业务办理项	公共服务	市级、县级	
29	432036007W04	医疗保险关系转出	业务办理项	公共服务	市级、县级、乡镇（街道）、村（社区）	仅其中的（出具参保凭证）
30	432036008W01	城乡居民享受特殊药品待遇认定	业务办理项	公共服务	县级	
31	432036008W01	城镇职工享受特殊药品待遇认定	业务办理项	公共服务	市级、县级	
32	432036008W02	城乡居民享受门诊慢特病待遇认定	业务办理项	公共服务	县级	

33	432036008W02	城镇职工享受门诊慢特病待遇认定	业务办理项	公共服务	市级、县级	
34	432036009W01	医疗机构申请定点协议管理	业务办理项	公共服务	市级、县级	
35	432036009W02	零售药店申请定点协议管理	业务办理项	公共服务	市级、县级	
36	432036010W01	门诊医疗救助申报	业务办理项	公共服务	县级、乡镇（街道）	乡镇人民政府（街道办事处）负责辖区内医疗救助申请受理、调查核实和基础资料审核等工作。
37	432036010W01	住院医疗救助申报	业务办理项	公共服务	县级、乡镇（街道）	乡镇人民政府（街道办事处）负责辖区内医疗救助申请受理、调查核实和基础资料审核等工作。
38	432036010W02	符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴	业务办理项	公共服务	县级、乡镇（街道）	乡镇人民政府（街道办事处）负责辖区内医疗救助申请受理、调查核实和基础资料审核等工作。
39	432036011W07	住院费用报销	业务办理项	公共服务	市级、县级	
40	432036011W08	门诊费用报销	业务办理项	公共服务	市级、县级	
41	432036012W01	基本医疗保险定点零售药店费用结算	业务办理项	公共服务	市级、县级	
42	432036012W02	定点医疗机构门诊费用结算	业务办理项	公共服务	市级、县级	
43	432036012W02	定点医疗机构住院费用结算	业务办理项	公共服务	市级、县级	

永州市医疗保障局办公室

2022年6月20日印发
