附件3

医保经办窗口工作规范

1.首问负责制度

1.1.首问责任人应按照有关规定对咨询人提出的咨询事项做出清晰明确答复。

1.2.工作人员现场不能答复的,应告知咨询人答复时间及其他咨询途径。

1.3.对不属于本岗位办理的事项应履行告知义务。

2.一次性告知制度

2.1.窗口工作人员在接受服务对象的咨询服务事项时,应一次性告知办理事项所需要提交的申报材料、办理条件、程序和相关的政策等,主动提供示范文本、表格和资料。

2.2.办理业务时,应一次性告知申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地核查等特殊程序以及下一步需要进行的程序等事项。

2.3.对能与相关部门共享信息的服务事项,可采取容缺受理制,先予受理,并一次性告知需补正的材料及补正时限。

3.限时办结制度

3.1.所有办事时限都按照服务内容要求时限予以公布。

3.2.对服务对象的申办事项能当场办理的,应立即办理。

3.3.不能当场办理的,应告知办事时限及办理进度查询方式。

3.4.不予受理的,应说明理由。

3.5.对符合法定受理条件,且材料和手续齐备的事项,应在承诺时限内办结。

4.同岗替代制度

4.1.窗口应建立同岗替代制度,实行AB角工作制。

4.2.AB角工作人员应明确本岗位的工作职责,熟悉相关的法律法规,办事流程等。

4.3.窗口常驻工作人员(即A角)不在岗时,应由相同或相似岗位的工作人员(即B角)代行其职责。

5.信息公开制度

5.1.按照《中华人民共和国政府信息公开条例》的要求向社会公开的信息,要求选取适当的公开方式和渠道予以公开。信息公开途径应多元化、便于获取。

5.2.信息公开应主动公开服务事项办理依据、流程、结果等信息。信息内容发生变更的,应及时予以更新。

5.3.经办机构应通过门户网站、手机应用软件、公众号、窗口展示牌、服务告知单等渠道进行信息公开。

5.4.公开的各项信息应根据实际工作调整及时进行更新。

6.帮办代办制度

6.1.窗口应免费为行动不便或其他特殊办事群众提供帮办代办服务,帮办代办事项不得收取任何报酬。

6.2.帮办代办人员要以热情的态度、文明的礼仪为办事群众提供优质的服务。

6.3.群众委托代办的事项,要填写《代理服务委托书》。

6.4.帮办代办事项应当在承诺时间内办理，并将办理结果和相关材料交给办事群众。

7.责任追究制度

对违反首问负责制度、限时办结制度、一次性告知制度等五项制度规定,不依规履行或不正确履行职责的行为,应由经办大厅（政务便民服务中心）对相关责任人给予责任追究，情节严重的由主管单位对相关责任人给予党纪或政务处分。

8.服务评价制度

推行服务对象现场评价机制，加强对服务对象满意程度的实时跟踪了解，设置意见箱，公布举报监督电话，全面实施“好差评”制度。