

广东省医疗保障局文件

粤医保规〔2020〕3号

广东省医疗保障局关于印发全省医疗保障 经办政务服务事项清单的通知

各地级以上市医疗保障局：

为深入贯彻落实党中央、国务院深化“放管服”改革的决策部署，聚焦医疗保障民生领域“难点、堵点、痛点”问题，着力实现“群众办事不求人、最多跑一次”的目标。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）精神，省局研究制定了《全省医疗保障经办政务服务事项清单》（以下简称全省清单）。现将有关事项通知如下：

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，坚持以人民为中心的发展思想，努力适应新时代中国特色医疗保障发展需要，从更好保障和改善民生出发，以改进医疗保障公共服务为导向，建立统一规范的医疗保障经办政务服务事项清单制度，进一步转变工作作风，规范服务方式，提升服务效能，增强服务意识，切实提供优质、便捷、高效的政务服务，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

2020年8月底前，按照“六统一”（统一事项名称、统一事项编码、统一办理材料、统一办理时限、统一办理环节、统一服务标准）和“四最”（服务质量最优、所需材料最少、办理时限最短、办事流程最简）的要求，结合政务服务“四免”优化专项工作，发布实施全省医疗保障经办政务服务事项清单。2020年底前，全省所有医疗保障经办政务服务事项、医疗保障各级经办服务窗口、各类政务服务平台（含业务系统、热线电话平台、线上服务端、自助服务端等）全部开展“好差评”，实现医疗保障经办政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。

三、工作任务

（一）健全清单制度。各地医疗保障部门要以全省清单

作为医疗保障经办服务的最底线，结合本地实际，在全省清单基础上再进一步精简办理材料、简化办理流程、缩短办理时限，实施一次告知、一表受理、一次办好，推行“承诺制”，坚决取消不必要的环节和手续。对不在全省清单的服务事项，要严格按照“六统一”和“四最”要求予以规范，并及时将规范后的市级清单、办事指南及调整说明报省局备案。

（二）提高信息化服务水平。各地医疗保障部门加快推进全省统一医疗保障信息平台建设，推进部门数据共享和“互联网+医保服务”，着力实现一网通办、一站式联办、一体化服务，逐步将医疗保障各项经办政务服务事项推送到互联网终端和移动终端，让数据多跑路，百姓少跑腿，全面提升政务服务能力水平。

（三）建立调整完善机制。各地医疗保障部门在清单及办事指南发布后，要根据政务服务事项设定依据的立改废释、地址变迁、电话更改，以及信息化手段、经办模式升级等情况变化，及时调整和更新清单及办事指南，并向社会公布，确保准确规范。

（四）全面建立“好差评”制度。各地医疗保障部门要畅通评价渠道，用好评价结果，完善保障措施，确保医疗保障经办每个政务服务事项都可评价，每个经办服务窗口、平台

和人员都接受评价，每个办事单位和群众都能自愿自主真实评价，每个差评都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接。

四、组织实施

（一）强化使命担当。各地医疗保障部门要切实提高思想认识，深刻领会建立清单制度的重要意义。强化使命担当，把制定、发布、实施清单制度列入重要议事日程，加强组织领导，细化工作措施，提高办事效率，认真抓好全省医疗保障经办政务服务事项清单制度的贯彻落实。

（二）强化部门协同。各地医疗保障部门要加强与人社、税务、民政、公安等部门的沟通协调，共同推进医疗保障经办政务服务事项业务衔接有序、信息共享顺畅、部门协同高效，不断提升医疗保障经办服务能力。

（三）强化监督评价。各地医疗保障部门要把落实清单制度作为行风建设专项评价和规范经办行为监督检查的重要内容，主动接受监督评价。及时妥善处理清单制度执行中的问题，如遇重大事项，及时向省局报告。

本通知自印发之日起实施，有效期 3 年。

附件：1.全省医疗保障经办政务服务事项清单

2.全省医疗保障经办政务服务事项清单参考样表

3.全省医疗保障经办政务服务事项办事指南参考样本



(联系人：颜德锋，联系电话 020-83260304)

公开方式：主动公开

抄送：国家医疗保障局。

广东省医疗保障局办公室

2020年8月31日印发
