附件1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-1.市医疗保障局深化“一制三化”改革市级公共服务事项清单** | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **事项性质** | **责任部门** | **监督部门** | **网上办** | **一次办** | **马上办** | **就近办** | **无人审批** |
| 1 | 异地就医住院费用直接结算 （异地定点医疗机构开通） |  |  | 公共服务 | 市结算中心 | 市医保局经办管理处 |  | √ | √ |  |  |
| 2 | 医疗费申报（市属公务员医疗保险全额垫付医疗费申报） |  |  | 公共服务 | 市结算中心 | 市医保局医药服务管理处 |  | √ | √ |  |  |
| 3 | 医保药品经办 | 医保药品目录对接 |  | 公共服务 | 市结算中心 | 市医保局医药服务管理处 |  |  |  |  |  |
| 4 | 医保药品经办 | 药品信息维护 |  | 公共服务 | 市结算中心 | 市医保局医药服务管理处 | √ | √ |  |  |  |
| 5 | 药品集中采购 | UKEY申领 |  | 公共服务 | 市药采中心 | 市医保局医药服务管理处 | √ | √ | √ |  |  |
| 6 | 药品信息采集 |  | 公共服务 | 市药采中心 | 市医保局医药服务管理处 | √ | √ |  |  |  |
| 7 | 药品集中采购 | 药品配送企业备案 |  | 公共服务 | 市药采中心 | 市医保局医药服务管理处 | √ | √ |  |  |  |
| 8 | 医用耗材集中采购 | 医用耗材信息采集 |  | 公共服务 | 市药采中心 | 市医保局医药服务管理处 | √ | √ |  |  |  |
| 9 | 医用耗材配送企业备案 |  | 公共服务 | 市药采中心 | 市医保局医药服务管理处 | √ | √ | √ |  |  |
| 10 | 新增定点医药机构签订协议 |  |  | 公共服务 | 市医保中心 | 市医保局医药服务管理处 |  | √ |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-2.市医疗保障局深化“一制三化”改革区级公共服务事项清单** | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **事项性质** | **责任部门** | **监督部门** | **网上办** | **一次办** | **马上办** | **就近办** | **无人审批** |
| 1 | 异地就医住院费用直接结算 （异地定点医疗机构开通） |  |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 |  | √ | √ | √ |  |
| 2 | 医疗保险就医登记 | 医疗保险门诊特定病种登记及治疗医院变更 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 3 | 医疗保险住院登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 4 | 医疗保险转外就医登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 5 | 医疗保险就医登记 | 医疗保险异地安置及跨省联网登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 6 | 城乡居民门（急）诊就医登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ | √ |
| 7 | 遗失票据登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ |  |  |
| 8 | 副司局级人员标识维护 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ |  |  |
| 9 | 非典后遗症治疗医院变更 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ | √ |
| 10 | 肺结核病患者门诊就医登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 11 | 医疗保险关系转移 | 医疗保险跨统筹转入申请 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 12 | 医疗保险跨统筹转出申请 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ | √ |
| **序号** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **事项性质** | **责任部门** | **监督部门** | **网上办** | **一次办** | **马上办** | **就近办** | **无人审批** |
| 13 | 个人账户管理（医保账户清算） |  |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 14 | 医疗保险待遇申报 | 城乡居民（学生儿童）全额垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 |  | √ | √ |  |  |
| 15 | 城镇职工全额垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ |  |  |
| 16 | 生育保险待遇申报 | 城镇职工生育保险垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 |  | √ | √ |  |  |
| 17 | 生育津贴待遇申报 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ |  |  |
| 18 | 生育保险待遇登记 | 生育保险转诊转院登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ |  |  |
| 19 | 生育保险计划生育手术并发症登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ |  |  |
| 20 | 生育保险异地就医登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 21 | 生育保险待遇登记 | 生育保险妊娠登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |
| 22 | 生育保险住院登记 |  | 公共服务 | 各区医保分中心 | 市医保中心 | √ | √ | √ | √ |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-3.市医疗保障局深化“一制三化”改革乡镇（街道）公共服务事项清单** | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **事项性质** | **责任部门** | **监督部门** | **网上办** | **一次办** | **马上办** | **就近办** | **无人审批** |
| 1 | 医疗保险就医登记 | 城乡居民门（急）诊就医登记 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 | √ | √ | √ |  | √ |
| 2 | 医疗保险待遇申报 | 城乡居民 （劳服参保）全额垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 |  | √ | √ |  |  |
| 3 | 城乡居民 （学生儿童）全额垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 城乡居民医保服务中心 | 各区医保局 |  | √ | √ |  |  |
| 4 | 生育保险待遇申报 | 城乡居民生育保险垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 |  | √ | √ |  |  |
| 5 | 国企退休人员社会化管理 | 医疗保险门诊特定病种登记及治疗医院变更 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 | √ | √ | √ | √ |  |
| 6 | 医疗保险转外就医登记 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 | √ | √ | √ | √ |  |
| 7 | 医疗保险异地安置及跨省联网登记 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 | √ | √ | √ | √ |  |
| 8 | 遗失票据登记 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 | √ | √ | √ |  |  |
| 9 | 城镇职工全额垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 | √ | √ | √ |  |  |
| 10 | 城镇职工生育保险垫付医疗费申报 |  | 公共服务 | 各街道、乡镇 | 各区医保局 |  | √ | √ |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.市医疗保障局深化“一制三化”改革减少现行实施的政务服务事项清单** | | | | | | | | |
| **序号** | **管理层级** | **拟取消的事项名称** | | | **设定依据** | **监管措施** | **事项性质** | **备注** |
| **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** |
| 1 | 市级 | 基础信息维护 | OTC药品申报 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 2 | 市级 | 基础信息维护 | 公立医院收费项目维护 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 3 | 区级 | 基础信息维护 | OTC药品申报 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 4 | 区级 | 基础信息维护 | 诊疗项目备案目录维护 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 5 | 区级 | 基础信息维护 | 公立医院收费项目维护 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 6 | 区级 | 基础信息维护 | 定点医药机构票据备案 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 7 | 区级 | 基础信息维护 | 大额救助协议资格录入 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 8 | 区级 | 基础信息维护 | 大额救助协议资格审核 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |
| 9 | 区级 | 基础信息维护 | 垫付费用年度申报登记 |  | 无 | 由医疗保障主管部门进行监管 | 公共服务 | 直接取消 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.市医疗保障局深化“一制三化”改革可直接取消的申请材料清单** | | | | | | | | |
| **序号** | **管理层级** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **材料序号** | **直接取消的申请材料** | **事项性质** | **备注** |
| 1 | 市级 | 医疗费申报（市属公务员医疗保险全额垫付医疗费申报） |  |  | 306 | 门特登记表复印件 | 公共服务 |  |
| 307 | 急诊留观转住院证明 | 公共服务 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.市医疗保障局深化“一制三化”改革减少的证明事项清单** | | | | | | | |
| **序号** | **管理层级** | **减少的证明材料名称** | **使用证明事由** | | | **事项性质** | **备注** |
| **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** |
| 1 | 市级 | 参保人身份证明 | 医疗费申报（市属公务员医疗保险全额垫付医疗费申报） |  |  | 公共服务 |  |
| 2 | 门特登记表复印件 |  |  |  |
| 3 | 急诊留观住院证明 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5.市医疗保障局深化“一制三化”改革减少的办理环节清单** | | | | | | | |
| **序号** | **管理层级** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **减少的办理环节** | **事项类型** | **备注** |
| 1 | 市级 | 药品集中采购 | 药品信息采集 |  | 报名项填报 | 公共服务 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.市医疗保障局深化“一制三化”改革减少的办理时限清单** | | | | | | | | |
| **序号** | **管理层级** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **减少办理时限** | | **事项类型** | **备注** |
| **法定办理时限** | **压缩后时限** |
| 1 | 市级 | 异地就医住院费用直接结算（异地定点医疗机构开通） |  |  | 20 | 2 | 公共服务 |  |
| 2 | 市级 | 药品集中采购 | UKEY申领 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 3 | 市级 | 药品集中采购 | 药品信息采集 |  | 20 | 7 | 公共服务 |  |
| 4 | 市级 | 药品集中采购 | 药品配送企业备案 |  | 20 | 5 | 公共服务 |  |
| 5 | 市级 | 医用耗材集中采购 | 医用耗材配送企业备案 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 6 | 市级 | 医用耗材集中采购 | 医用耗材信息采集 |  | 20 | 6 | 公共服务 |  |
| 7 | 市级 | 医疗费申报（市属公务员医疗保险全额垫付医疗费申报） |  |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 8 | 区级 | 异地就医住院费用直接结算（异地定点医疗机构开通） |  |  | 20 | 2 | 公共服务 |  |
| 9 | 区级 | 医用耗材集中采购 | 医用耗材信息采集 |  | 20 | 6 | 公共服务 |  |
| 10 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 医疗保险住院登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 11 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 医疗保险异地安置及跨省联网登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 12 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 城乡居民门（急）诊就医登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 13 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 遗失票据登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 14 | 区级 | 生育保险待遇登记 | 生育保险异地就医登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 15 | 区级 | 生育保险待遇登记 | 生育保险妊娠登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 16 | 区级 | 医疗保险待遇申报 | 城镇职工全额垫付医疗费申报 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 17 | 区级 | 生育保险待遇申报 | 城镇职工生育保险垫付医疗费申报 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 18 | 区级 | 生育保险待遇申报 | 生育津贴待遇申报 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| **序号** | **管理层级** | **事项名称** | **子项名称** | **类型项名称** | **减少办理时限** | | **事项类型** | **备注** |
| **法定办理时限** | **压缩后时限** |
| 19 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 肺结核病患者门诊就医登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 20 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 医疗保险门诊特定病种登记及治疗医院变更 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 21 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 医疗保险转外就医登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 22 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 副司局级人员标识维护 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 23 | 区级 | 医疗保险就医登记 | 非典后遗症治疗医院变更 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 24 | 区级 | 生育保险待遇登记 | 生育保险转诊转院登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 25 | 区级 | 生育保险待遇登记 | 生育保险计划生育手术并发症登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 26 | 区级 | 生育保险待遇登记 | 生育保险住院登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 27 | 区级 | 医疗保险关系转移 | 医疗保险跨统筹转入申请 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 28 | 区级 | 医疗保险关系转移 | 医疗保险跨统筹转出申请 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 29 | 区级 | 个人账户管理（医保账户清算） |  |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 30 | 街道、乡镇 | 医疗保险就医登记 | 城乡居民门（急）诊就医登记 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 31 | 街道、乡镇 | 医疗保险待遇申报 | 城乡居民 （学生儿童）全额垫付医疗费申报 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 32 | 街道、乡镇 | 医疗保险待遇申报 | 城乡居民 （劳服参保）全额垫付医疗费申报 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |
| 33 | 街道、乡镇 | 生育保险待遇申报 | 城乡居民生育保险垫付医疗费申报 |  | 20 | 1 | 公共服务 |  |

附件2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **市医保局落实2.0版事项任务工作台账** | | | | |
| **序号** | **工作目标** | **主要任务** | **责任部门** | **完成时间** |
| 1 | 一、加强组织领导，细化责任分工 | 梳理并印发《天津市医疗保障“一制三化”政务服务改革2.0版事项清单》，按要求向市政务服务办报送《清单》和工作台账。 | 局经办管理处 | 4月底前 |
| 2 | 对照通知有关要求和《清单》，建立工作台账，细化具体业务，逐项做实做细做好。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心 各区医保局 | 4月底前 |
| 3 | 对于委托下放的事项，逐项签订委托书。 | 各区医保局 市医保中心 各区医保分中心 | 4月底前 |
| 4 | 对照《清单》服务事项，逐项编制政策解读，统一全市业务办理标准、程序和服务，并结合工作实际动态调整，确保改革工作整体顺利推进。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心 | 4月20日前并持续推进 |
| 5 | 相关政策解读和经办规程于2020年4月20日前编制完成并报市医保局一制三化领导小组办公室备案；对于动态调整的，调整完毕后5个工作日内告知各区、各单位并及时维护“天津网上办事大厅”相关信息，调整结果于15个工作日内重新报市局备案。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心 | 持续推进 |
| 6 | 统筹做好辖区医疗保障工作，健全工作机制，强化管理体系，加强考核监督。督促指导各街道（乡镇）落实好“一制三化”改革和国有企业退休人员社会化管理中的医保任务。协调区政府为街道（乡镇）办事机构配齐人员，配备电脑、打印机、高拍仪等必要办公设备，确保辖区各项医保工作稳步推进。 | 各区医保局 | 持续推进 |
| **序号** | **工作目标** | **主要任务** | **责任部门** | **完成时间** |
| 7 | 二、推行一网通办，实现数据融通 | 各区、各单位要坚持以“天津网上办事大厅”和政务一网通平台为唯一入口，做到线上线下融合办事、统一高效办事。 | 市医保中心  市结算中心 市药采中心 各区医保局 | 持续推进 |
| 8 | 推动医保数据资源开放共享，加强与卫生、民政、公安等部门的数据共享和材料复用，营造便企利民的政务服务环境。 | 局规划财务法规处 市医保中心 | 年底前 |
| 9 | 拓展医保大数据在民生服务领域应用的广度和深度，依托我市大数据平台，将分散、孤立的医保信息系统整合到面向服务、治理、监管的大平台，打破信息孤岛，实现医保数据的融通、治理和应用。 | 局规划财务法规处 市医保中心  市结算中心 市药采中心 市医保监督所 | 持续推进 |
| 10 | 结合《清单》内容和职责分工，及时修订操作规程，并核对“天津网上办事大厅”公布的医疗保障政务服务事项信息、办理流程，确保与实际操作规程中的内容一致，确保申请人网上可申请、后台可接件办理。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心 | 持续推进 |
| 11 | 进一步完善医疗保障政务服务事项在政务一网通系统中的功能，动态调整“政务服务事项管理系统”，确保系统中医疗保障政务服务事项与国家目录中对应事项关联关系准确。 | 局规划财务法规处 市医保中心 | 持续推进 |
| 12 | 实现市医药采购平台、市社会保险药品分类与代码管理系统、市医疗保险支付管理系统等系统与政务一网通平台系统互联互通、信息共享、业务协同。 | 局规划财务法规处 市医保中心 市结算中心 市药采中心 | 按照我市部署要求持续推进，力争2020年6月底前 |
| **序号** | **工作目标** | **主要任务** | **责任部门** | **完成时间** |
| 13 | 三、优化经办服务，助推改革落地 | 按照《政务服务中心运行基本规范》《政务服务中心服务规范》等制度要求，做好医保窗口建设、管理工作；对照“转变工作作风提升服务温度”服务标准，持续提升服务水平。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心  各区医保局 | 持续推进 |
| 14 | 开展“转变工作作风、强化业务能力、提升服务温度”专题培训，提高一线人员的综合素质、业务能力和服务水平。 | 市医保中心组织  其他局属单位参与 | 文件印发之日起15个工作日内 |
| 15 | 进一步简化程序、减少要件、优化系统，力争年内实现医保服务事项“一次办”和“网上办”全覆盖。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心  局规划财务法规处 | 年底前 |
| 16 | 充分利用各医保窗口和微信公众号等渠道，宣传网厅经办、金医宝手机APP经办、自助智能终端经办，引导网上办事，提高网上办结率。 | 市医保中心 | 持续推进 |
| 17 | 探索对失能失智、肢体残疾、瘫痪在床等行动不便人员提供上门经办服务，做好特殊群体服务保障。 | 市医保中心 | 持续推进 |
| 18 | 持续优化“金医宝”手机APP、微信公众号等便民应用，探索推行线上预约服务，实现线上线下功能互补、融合发展。 | 局规划财务法规处 市医保中心 市结算中心 市药采中心 | 持续推进 |
| 19 | 四、做好宣传培训，激励担当作为 | 组织开展对各区医保局、医保分中心的“一制三化”政务服务改革2.0版培训，对改革内容逐项指导、解读。 | 市医保中心 | 文件印发之日起15个工作日内 |
| **序号** | **工作目标** | **主要任务** | **责任部门** | **完成时间** |
| 20 | 四、做好宣传培训，激励担当作为 | 对本区乡镇（街道）工作人员进行二级培训，确保各级医保行政、经办部门和各区乡镇（街道）工作人员能熟练掌握、应用、操作医疗保障“一制三化”政务服务改革内容。 | 各区医保局 各区医保分中心 | 文件印发之日起15个工作日内 |
| 21 | 充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等加强对改革内容的整体宣传和政策解读。 | 局办公室 局经办管理处 | 持续推进 |
| 22 | 定期向社会公开事项办理数据，做好改革的分类宣传和跟踪宣传，及时发现“一制三化”工作中好的做法和典型案例，报送信息予以通报表扬。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心 各区医保局 | 持续推进 |
| 23 | 五、强化监督考核，确保工作落实 | 加强对 “一制三化”改革措施落实情况的监督检查力度，并根据工作落实情况、第三方评价和社会反馈情况等，经常性的开展自查自纠，做到监督到人、到事、到细节，发现问题，立行立改。 | 市医保中心 市结算中心 市药采中心 各区医保局 | 持续推进 |
| 24 | 加强对落实改革措施的指导和监督，形成工作合力，切实解决“措施不落地”“改革不到位”“服务不到位”等问题。 | 局医药服务管理处 市医保中心 各区医保局 | 持续推进 |
| 25 | 将推进工作落实情况纳入局绩效考核范围，对落实得力、积极作为，成绩突出的单位和个人，要及时予以发现并进行表彰和宣传；对违反规定增加或者变相增加政务服务事项，增加办事要件、拖延办事时限等不符合服务标准，未按“一制三化”改革要求执行的，按照《天津市优化营商环境条例》和绩效考核管理有关规定处理。 | 局机关党委办公室（人事处） 局办公室 | 年底前 |

附件3

“转变工作作风提升服务温度”服务标准

一、要树牢宗旨意识。坚持为人民服务、为企业服务、为社会服务，做到情为民所系，权为民所用，事为民所办，急企业所急，想群众所想，把企业和群众的事放在心上，拿在手上，落在实处，办成办好，上午能办的不要拖到下午，今天能办的不能等到明天。牢固树立“产业第一、企业家老大”和企业群众到政府“最多跑一次”的服务理念，争当改革排头兵，做好服务店小二。

二、要提升服务“温度”。窗口工作人员要做到“三有声”知温暖，接待申请人要耐心细致，对每一个服务需求，都要做到来有迎声，问有答声，走有送声，体现微笑、温暖、体贴，坚决杜绝使用生、硬、冷、拖和不文明语言；对每一名申请人都要始终做到咨询、受理一个样，本地人、外地人一个样，生人、熟人一个样，忙时、闲时一个样，来早、来晚一个样，切实提升服务“温度”。

三、要坚决做到“只说Yes不说No”。窗口人员只有说“行”的权力，没有说“不行”的权力。对不符合申请条件的，不能拒绝给指导，尽可能为申请人办事提供帮助；对政策规定不明确的，窗口工作人员要站在服务对象的立场，及时研究新情况、回应新要求、解决新问题；对法律法规有限制的，要加强分析研判，不得随意行使否决权，不得未经请示核准即说“不行”，即便最终说“不行”，也要作出有根有据、合情合理的解释，必要时由相关负责同志出面向申请人作出答复解释。

四、要咨询解答到位。窗口人员在现场接待服务对象时，要面带微笑，做到用语温和、谦恭。接听电话咨询时，电话铃响三声以内要迅速接听，中止或挂断电话时，应先征得对方同意。对企业群众现场咨询的问题，要全面、准确地予以解答，对不能马上进行解答的，要留下咨询人的联系方式，尽快查询，及时给予咨询人满意的答复。

五、要坚持首办负责制度。严格落实首办负责制度，对申请人要态度诚恳，先问您好，请字当先，耐心解答，负责到底。对非自己职责范围内的事，首办责任人也要热情接待，并根据群众来访事由，明确详细告知申请人受理部门和窗口信息，让来访群众方便、快捷地找到经办人员并及时办事。

六、要允许现场更正补正。对申请人提交申请材料不齐全或者不符合法定形式，可以当场补全或者更正的，要允许申请人当场补全或者更正；不能当场补全或者更正的，要一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并耐心做好解释工作，严禁推诿拒绝回答申请人的咨询，让申请人反复跑、来回跑。

七、要全面推行承诺审批。按照“你承诺、我审批，不兑现、就撤销”原则，申请人不存在失信记录的，在不能全部提交申请材料情况下，只要向行政机关作出书面承诺后，行政机关即作出行政审批决定，推动一次办、马上办。

八、要全面推行预约审批。实行7×24小时预约服务，对申请人因故无法在法定工作时间内办理，而又急需办理的事项，可通过电话、网络等方式，提出预约审批申请，行政机关在非工作的约定时间内进行办理。

九、要主动开展上门服务。对于市和区重大项目，各部门要指定专人，主动与企业联系，提前上门，向企业讲解办理审批需要注意的事宜和申报材料要点，指导企业备齐材料，做到现场服务、上门审批、一次合格。

十、要强化制度落实。窗口工作人员要始终保持精神饱满，坐姿端正，着装统一整洁，不得出现迟到、早退、串岗、空岗等问题，严禁工作时间玩手机、吃零食、吸烟，不准聊天、玩游戏、看电影、上网购物、浏览与工作无关的网页、仰靠或趴桌睡觉。工作日中午要至少保留一个综合窗口和一名工作人员对外办公，确保能正常办理各项业务，不得出现无人值守现象，满足群众办事需求；严格落实“窗口叫号”制度，对于拿号不叫号、以口头叫号代替叫号机叫号等问题，一律严肃查处，并加大扣分力度。

天津市医疗保障局办公室 2020年4月17日印发