

临沂市医疗保障局文件

临医保发〔2019〕39号

临沂市医疗保障局 关于印发《临沂市医疗保障局首问首办 责任制度(试行)》的通知

各县区医疗保障局，临沂高新技术产业开发区、临沂经济技术开发区、临沂临港经济开发区、临沂蒙山旅游度假区、临沂保税区医疗保障主管部门，局机关各科室、直属单位：

现将《临沂市医疗保障局首问首办责任制度（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

临沂市医疗保障局

2019年5月8日

（此件主动公开）

（联系科室：市医疗保障局机关党委）

临沂市医疗保障局首问首办责任制度(试行)

为进一步增强责任意识、服务意识，认真落实“改革推进年”“工作落实年”要求，深入推进“一次办好”改革，提高工作质量和效率，更好更快地服务群众、办好事情，经研究，决定实行首问首办责任制。

一、首问责任制

(一) 首问责任制是指服务对象咨询政策及申请办理事项时，首位接待人员即首问负责人，应当按照职责认真解答或承办、领办、导办并主动承担首办责任的制度，首问负责，实现群众咨询“最多问一次”。

(二) 首问负责人受理的形式包括：来信来函、来人来访、热线电话、网上咨询、电子邮件等。

(三) 首问负责人应全面准确学习医疗保障法律法规和国家、省、市各项医保政策，精通各项政策规定和业务流程，做到“一口清”。确因岗位职责不同，对政策不了解的，应通过查阅资料、请教同事等方式，及时准确予以解答。

(四) 礼貌待人、文明用语、主动热情，认真听取服务对象诉求，准确了解需求，及时受理或正确指引，不得以任何借口推诿、搪塞、拖延或拒绝。

(五) 首问负责人岗位职责范围内的咨询或申请事项，应热情耐心地解答服务对象的询问，并认真受理、高效办理申请事项。

(六) 属于其它科室或岗位职责范围内的事项，应负责领办、导办到具体承办科室。有关承办科室和承办人员应在规定时限内受理办结。

(七) 对群众的投诉、举报等问题，要详细问清事项细节，认真准确做好登记，及时调查了解有关情况，主动向群众做好说明解释和反馈工作。

(八)不属于本机关职责范围内的工作事项,应向服务对象说明理由,能够确定该事项主管机关的,应当告知其主管机关的名称和联系方式,并给予指导和帮助。

二、首办责任制

(一)首办责任制是指科室职责内的工作或领导交办的工作事项,受理或办理该项工作的科室具体岗位责任人员即首办负责人,应当按照职责对办理事项全程跟踪、协调、督办,并回复结果、发布信息、总结经验教训等的制度,首办负责,实现群众办事“最多跑一次”。

(二)首办负责人受理的形式包括:自办、转办、合办、督办等。

(三)首办负责人应全面学懂弄通国家和省市各项医保政策精神,熟练掌握办事标准尺度,确保各项医保政策落实落细落地、执行快捷到位,严禁截留变通打折扣。

(四)领导交办工作事项或科室安排具体工作时,必须指明首办负责人。首办负责人除按职责办理事项外,还要对办理事项各环节全程跟踪、协调、督办、回复,并承担首办负责人责任。

(五)首办负责人对属于本人岗位职责范围内的事项,要一办到底,并做好反馈回复、信息发布等后续工作。在办理过程中遇到的问题或困难,应主动想办法解决克服。无法解决或克服的,应及时向科室负责人或分管负责同志反映,不得以此为由久拖不办。

(六)首办负责人对属于其它科室或岗位职责范围内的事项,应主动与其它科室负责人做好沟通、协调或移交工作,并认真督促办理。同时,要向分管该事项的负责同志汇报移交情况,必要时可向主要负责同志汇报。不得转交给他人就不再过问,更不得事不关己、高高挂起。

(七)首办负责人对需要其它科室或岗位共同协作办理的事

项，应主动与其它科室或岗位人员协商落实意见，共同办理，合作完成。若其它科室或岗位人员无正当理由拒不合作，工作进展达不到预期目标，或到办理时限可能无法完成工作的，应提前及早向分管负责同志汇报反馈，必要时也可直接向主要负责同志汇报，不能以他人不配合等理由停止办理进程。

（八）首办负责人对承办事项负全责，一般应当“当日事当日毕”。事项办结后应做好回复反馈、总结报告、信息发布，重大事项或阶段性工作应及时总结经验和教训，并向有关负责同志或会议汇报相关后续工作。

三、评估监督

（一）加强评估。采取流程审核、结果审查、领导点评、科室会商等方式，加强对办理事项效果的评估。对流程不完整、结果出现纰漏的要查清原因，属于职责不清的要明确边界，做好职责移交；无法移交的，要协商合作的方式和途径。

（二）强化监督。采取随机调度、过程监督、外部反馈等方式，加强对办理事项的监督。对首问负责人态度粗暴或不履行告知、领办导办义务致使应办理的事项未能及时办结的；对首办负责人应受理而不受理、超时限办理、未及时回复办理结果或逾期不办又没有回音的，视情节轻重，予以责任追究，分管工作的局领导班子成员应同时承担相应责任。

（三）加大宣传。要加强对首问首办负责制和办事工作流程的宣传，提高群众知晓率，方便群众办事。要通过各种形式，集中宣传首问首办负责制的具体做法和成效，扩大社会影响力，树立起医疗保障部门情系群众、服务为民的良好形象。

本制度自公布之日起试行。

临沂市医疗保障局办公室

2019年5月8日印发

校核人：杨景平
