

启政办发〔2022〕41号

## 市政府办公室关于印发启东市 “15分钟医保服务圈”全域创建工作方案的通知

各镇人民政府，各园区管委会，各街道办事处，市各有关部门和单位：

《启东市“15分钟医保服务圈”全域创建工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

启东市人民政府办公室

2022年5月25日

（此件公开发布）

# 启东市“15 分钟医保服务圈”全域创建工作方案

为进一步提升医保经办服务水平，全面打通医疗保障服务群众最后一公里，切实提升人民群众对医保公共服务的幸福感和满意度，根据《江苏省“15 分钟医保服务圈”示范点建设方案》（苏医保发〔2021〕22 号）和《南通市医保公共服务“15 分钟医保服务圈”省、市级示范点建设方案》（通医保办发〔2022〕15 号）等文件精神，结合我市实际情况，特制订启东市“15 分钟医保公共服务圈”全域创建工作方案如下：

## 一、工作目标

坚持以参保群众的根本利益和实际需求为根本，以医保公共服务清单和办事指南为标准，以吕四港镇创建“15 分钟医保服务圈”省级示范点为契机，将医保高频经办业务全面下沉基层，实现南通市级示范点区镇全覆盖，进一步提升医疗机构医保服务站建设水平，探索实行银行网点“医银共办”服务，在全市建立“上下贯通”“纵横连接”的医保公共服务经办管理体系。

## 二、责任分工

为加强统筹协调和督促指导，市成立工作专班，充分整合资源，完善工作机制，提高办事效能，确保本次创建工作顺利完成。各成员单位责任分工如下：

**市财政局：**负责资金保障工作，及时拨付上级补助经费，对

创建工作给予适当资金补助。

**市医保局：**负责统筹协调，强化部门沟通，及时向南通市医保局和市委、市政府报告推进情况。按照省级、南通市级示范点创建要求，确定具体的医保经办项目和硬件设备标准等事宜。开展各服务点位经办人员知识培训，指导督促开展线上和线下业务办理。

**市卫健委：**负责协调本地定点医疗机构参与创建医保便民服务站点的建设和推广。

**市金融局：**负责协调本地金融机构参与创建医保便民服务站点的建设和推广。

**各区镇（街道）：**落实创建主体责任，细化创建工作实施方案，做好示范点的人员安排、场所改造和办事流程优化等工作，规范经费使用和管理，创新工作方式和内容，落实好“适老”智能服务，确保通过省、市专项工作组督导评估。

### **三、主要任务**

#### **（一）经办规程同城化**

严格按照全省统一的《医疗保障经办政务服务事项清单和办事指南》《全省医疗保障经办政务服务事项操作指引》《江苏省医疗保障经办服务规范（试行）》和“四化建设”“四最服务”等要求，规范事项办理流程，制作办事指南。按照应进必进、充分授权的原则，将与服务对象密切相关的高频次服务事项全部纳入区镇、村（社区）服务点办理。通过建立区域协同、各地联动的业

务运作机制，打通办理层级，消除地域界限，市内医保参保人员均可在市域内有办理权限的任意经办点办理医保业务，实现同城化办理。

各类“医保服务站点”具体下沉经办事项另行明确。

## （二）下沉基层便捷化

梳理明确医保业务三级联办事项，充分发挥基层平台经办力量，构建市、区镇（街道）、村（社区）三级办理网络。充分利用各区镇（街道）为民服务中心和村（社区）便民服务中心，将办理事项和办理权限最大限度下放至基层平台，配齐工作人员、增置必要设备，全面实施“前台综合受理、后台分类办理，窗口统一出件”的服务模式。根据服务对象实际需要和合理需求，开展帮办代办、容缺办理、预约办理、自助办理等创新服务，确保下沉服务事项在基层平台可办理。（完成时间：8月底前）

## （三）医院协同规范化

医疗机构是医保部门服务参保对象的最前沿阵地，要在全市二级以上公立医疗机构全部建立医保服务站的基础上，进一步提升医保服务站能力水平，全面规范服务事项规程，实现特药待遇备案、门诊慢特病病种待遇认定、异地转诊人员备案、医保政策咨询、医疗救助费用实时结算等服务事项在医疗机构医保服务站可办理、一站式。

## （四）外联银行延伸化

按照先行先试、推广复制的工作思路，选择网点较多、人群

相对集中且软硬件配置相对完善的金融机构开展“医银共办”试点。“医银共办”网点按照统一名称挂牌、统一服务标识、统一事项清单、统一业务培训、统一服务标准和统一规范管理的“六统一”要求，部署开展相关医保经办服务工作，实现城乡居民参保登记、参保信息查询、异地长期居住备案等服务事项可办理。确保 2022 年“医银共办”银行网点不少于三家，2023 年底力争每个区镇（街道）至少有一家。

#### （五）自助服务智能化

进一步提升智慧医保网上申报系统和江苏政务网、“南通医保”手机 APP 医保办事功能，确保上线事项顺畅办理，避免线上线下一两张皮。强化宣传引导，通过政务网、公众号等线上宣传，海报、折页等线下推广，窗口经办人员现场引导等方式，提高网上办、掌上办的知晓度和认可度，引导企业和群众更多采取线上申请，全力提升医保经办“不见面”办理覆盖面。充分借助基层平台综合自助服务终端，加快信息技术对接，充实医保办事内容，把更多的经办事项纳入综合自助服务。（完成时间：8 月底前）

### 四、工作要求

（一）提高思想认识。构建全市域“15 分钟医保服务圈”是南通市 2022 年 20 个民生实事项目之一，各相关部门和区镇（街道）务必高度重视，切实提高思想认识，明确分管领导和责任部门，将医保公共服务“15 分钟服务圈”创建纳入年度重点工作，统筹谋划，周密部署、狠抓落实，确保协同高效推进。

（二）加强保障支持。各区镇（街道）要严格按照省、南通市“15分钟医保服务圈”建设标准要求，抓好相关统筹协调及经费保障等工作落实，确保服务场所、人员配备、设备采购、网络建设、日常办公、培训学习等方面保障落实到位。

（三）加强宣传引导。充分利用报纸、电视、网络和新媒体等广泛宣传“15分钟医保服务圈”建设，将宣传工作与政策解读、社会监督相结合，多渠道听取群众意见建议，不断提高社会认知度和群众知晓度，为工作的协调与推进营造良好的氛围。

（四）加强督查考核。建立动态监督检查工作机制，加强对创建工作进度情况的监督检查，推进工作落实，将各区镇（街道）创建情况列入年度考核。加强对创建工作的跟踪指导，及时发现问题，解决问题，确保创建工作落地见效。

附件：

1. “15分钟医保服务圈”全域创建推进工作领导小组名单
2. 南通市级“15分钟医保服务圈”示范点建设要求（试行版）

附件 1:

## “15 分钟医保服务圈” 全域创建推进工作领导小组名单

组 长：郁丽春 市政府副市长  
副组长：万 平 政府办副主任  
倪凯权 市医疗保障局局长  
成 员：谢旦英 财政局副局长  
林思敏 卫健委副主任  
周春雷 市地方金融监管局副局长  
朱建新 市医疗保障局副局长  
姚 雷 市医疗保险基金管理中心主任  
陈小茂 汇龙镇副镇长  
毛孙房 北新镇党委委员  
吴永华 惠萍镇副镇长  
宋水花 寅阳镇副镇长  
赵凯华 东海镇副镇长  
张敏敏 近海镇副镇长  
朱金华 南阳镇副镇长  
殷丽华 海复镇副镇长  
沈春雅 合作镇副镇长  
朱 芳 王鲍镇副镇长

田卫菊 吕四港镇副镇长  
张莉丽 启隆镇副镇长  
陈健勇 启东经济开发区党工委委员  
李灵瑶 南城区街道办事处副主任  
李 忠 北城区街道办事处副主任  
朱张勇 圆陀角旅游度假区副主任

附件 2:

# 南通市级“15分钟医保服务圈”示范点建设要求

(试行版)

项目	序号	指标	建设要求
服务规范	1	流程规范	①优化业务流程、明确岗位职责，落实首问负责制、一次性告知、限时办结、承诺制、综合柜员制、信息公开和责任追究等制度规范。 ②公开咨询和投诉举报电话，主动接受群众监督。
	2	基础便民服务	①建立本区域参保经办服务信息台账，实时掌握服务对象业务办理需求。 ②建立本区域新增及流动人员信息台账，及时做好相关医保跟踪服务。
	3	业务经办服务	①按照市级“15分钟医保服务圈”示范点服务事项清单，结合本地实际，将与服务对象密切相关的高频次服务事项全部纳入乡镇（街道）办理。 ②即时办理的事项平均办理时长不超过10分钟。
	4	宣传咨询服务	及时开展法律法规、政策、业务经办宣传和咨询解释工作，重点包括参保缴费、门慢门特待遇、大病保险、医疗救助、异地就医和零星报销等。
	5	现场办理效率	①落实综合柜员制，实现“一窗通办”。 ②创新帮办代办、容缺受理、预约办理、延时服务和自助办理。
	6	“不见面”办理	依托医保电子凭证和江苏医保云平台实现“不见面”办理。
	7	适老化服务	在老年人办件高峰期开通老年人等候办理绿色通道，优先为老年人等特殊群体办理业务。
	8	窗口形象	①工作人员一般应在工作时间统一规范着装，佩戴工作牌；中共党员佩戴党员徽章。 ②接待服务对象时做到主动服务、热情周到、悉心倾听、耐心告知。

项目	序号	指标	建设要求
硬件设施	9	服务场所	①服务场所宽敞明亮、环境整洁，面积100m <sup>2</sup> 以上。 ②根据实际情况设置引导咨询区、自助服务区、自动排队叫号区、柜台受理服务区、等候休息区、多媒体服务区等服务区域。 ③便民服务设施功能齐全。
	10	办公设施	配置符合标准规范的柜面、办公家具、计算机、打印机、复印机、扫描仪、电话、引导台、排椅、填单台、意见箱等。
	11	功能区设备	①配备自助服务一体机、资料架、书写台、笔、老花眼镜及表格填写样本等。 ②配备疫情防控物品、血压仪、常用药箱等基础医疗设备。
	12	服务标识	①在醒目处设置医疗保障品牌标识，规范统一使用医疗保障官方标志“CHS”，主形下方中文字体“中国医疗保障”为方正正粗黑简体，下方英文字体“CHINA HEALTHCARE SECURITY”为方正黑体简体，中英文字体均为灰色。 ②服务大厅按照方便和引导服务对象办理医疗保障事项的原则设置规范统一、标识明显、指示清晰的导向性或功能性标志。
队伍建设	13	人员配备	结合实际情况，按要求配备工作人员，户籍地或常住人口在 5 万人以上的，可配备 3-5 名医保公共服务经办人员，不足 5 万人的可配备 2 名工作人员。
	14	岗位培训	制定医保公共服务经办人员年度培训方案，提高工作人员业务素质、操作技能和服务水平。
宣传反馈	15	动态反馈	及时动态反馈市级示范点建设情况。
	16	业务宣传	①广泛开展“15 分钟医保服务圈”宣传，将宣传与政策解读、社会监督等有机结合，多渠道听取服务对象意见和建议。②及时总结服务中的先进经验，年报送典型案例不少于2篇。

---

抄送：市委各部门，市人大办、政协办，市监委，市法院、检察院，市人武部，市各人民团体。

---

启东市人民政府办公室

2022年5月25日印发

---