

陇川县医疗保障局文件

陇医保发〔2021〕5号

陇川县医疗保障局关于印发 《陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程” 活动实施方案》的通知

局机关各股室、医疗保险管理中心：

现将《陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”活动实施方案》印发给你们，请认真组织实施，抓好贯彻落实。



陇川县医疗保障局“局长处长科长 走流程”活动实施方案

为深入贯彻党史学习教育“我为群众办实事”实践活动要求，严格落实《国家医疗保障局关于优化医保领域便民服务的意见》（医保发〔2021〕39号）部署及《云南省医疗保障局关于印发〈云南省医疗保障系统“局长处长科长走流程”活动实施方案〉的通知》（云医保发〔2021〕72号）、德宏州医疗保障局关于印发《德宏州医疗保障系统“局长处长科长走流程”活动实施方案》的通知（德医保发〔2021〕34号）要求，陇川县医疗保障局决定开展“局长处长科长走流程”活动，找准找实医保经办服务堵点难点问题及产生根源，举一反三，建章立制，解决好医保服务对象操心事烦心事，切实打通医保服务群众“最先一公里”“最后一公里”，增强医保经办服务和质感，制定本实施方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行以人民为中心的发展思想，以服务对象特别是群众医疗保障获得感和满意度为检验标准，坚持目标导向、问题导向、需求导向、结果导向，以服务对象身份，深入基层窗口和线上办理平台亲身感受业务“精不精”、流程“通不通”、效率“高不高”、体验“好不好”等服务细节，帮助解决办事难点堵点问题，创新便民服务方式，改进服务作风，打造“审批不见面、办事不求人、最多跑一次”和“一件事一次办”全县最优营商环境。

二、工作目标

通过“局长处长科长走流程”活动，深化医保领域“放管服”改革和行风建设，落实医保经办服务“六统一”“四最”要求，开展服务重构和流程再造，探索一表申请、并联审批、信息共享等便捷服务方式，推行医保报销集成套餐服务，推动医保政策与经办服务有效衔接，服务创新与信息技术深度融合，加速推进医保服务事项“打包办”“下沉办”“就近办”和“掌上办”“网上办”“跨省办”，跑出医保服务加速度，加快实现医保经办服务事项线上线下标准化、规范化、智能化、便捷化。到 2021 年底前，实现医保经办服务更加优质高效、群众办理体验明显提升、行风作风进一步转变。

三、参加人员

局党支部领导班子成员，局机关各股室长、四级主任科员以上领导干部。其中，党支部班子成员开展走流程事项不得低于 3 项，股室长、四级主任科员不得低于 2 项。

四、内容及方法

（一）“走流程”内容

1. 《德宏州医疗保障经办服务事项清单》《德宏州医疗保障经办服务事项办事指南》中群众办理高频事项及行风建设情况；

2. “一部手机办事通”以及可通过线上办理的医保政务服务事项；

3. 谈判药、集采中选药及同品规原研药、特殊病慢性病用药、城乡居民“两病”用药等重点医保政策在医疗机构端、经办端落实落地情况；

4. 群众就医购药过程中与医保经办服务密切相关的事项。

（二）方式方法

结合工作实际和参保群众、医药机构、医药企业、参保单位等服务对象反映突出的经办服务和政策落地问题，采取线上全流程体验、线下全方位实地办理、暗访、随访服务对象或陪同办事、召开窗口工作人员或服务对象座谈会等方式，问需于民、问计于企、问效于窗，逐一检验医保政务服务情况，形成问题清单、需求清单和解决措施（建议）清单，立行立改，举一反三，建章立制，逐项研究解决。

五、步骤安排

陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”活动自8月10日启动，10月31日前完成，共分为5个阶段进行。

（一）宣传发动（8月10日至26日）。印发《陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”活动实施方案》，成立领导小组及工作专班，加强宣传引导，做好传达学习、事项确定、动员部署等前期各项准备工作。其中，县医保局党支部成员结合工作实际确定“走流程”具体事项；局机关各股室、医保中心制定“走流程”事项清单，报领导小组办公室统筹确定。

（二）组织实施（8月26日至9月20日）。局机关各股室、县医保中心参加人员结合实际情况，统筹路线图、时间表，组织实施“走流程”，形成“三个清单”和书面情况报告。局领导小组办公室定期编发工作简报，上报进展情况，交流工作经验。

（三）专题研究（9月21日至25日）。局领导小组召集

会议，听取活动开展情况综合汇报，分类研究制定整改措施，明确整改措施、时间表、路线图。

（四）整改问题（9月26日至10月20日）。针对“走流程”发现的短板弱项和具体问题，研究制定整改方案，限期解决问题。

（五）巩固提升（10月21日至10月31日）。做好成果运用，召开陇川县医疗保障局“局长处长科长流程”工作总结会议，系统总结推广经验，查找不足，安排部署下一阶段工作，持续提升医保经办服务能力水平。

六、保障措施

（一）强化组织领导。成立陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”活动领导小组及工作专班（见附件1），负责统筹推进活动开展，研究决定有关事项。局机关各股室（中心）要切实提高政治站位，深入践行以人民为中心，深刻认识组织开展好陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”活动对于解决医保服务对象医保领域“急难愁盼”问题、找准找实医保工作短板弱项、树立医保部门为民务实良好形象的重大意义，吃准吃透《实施方案》部署要求，“一把手”亲自挂帅、亲自部署、亲自推动、亲自带头“走流程”，以实的作风、实的举措、严的纪律，确保活动组织周密、开展有序，切实解决一批群众医保领域操心事揪心事烦心事。

（二）认真组织实施。要坚持问题导向，树牢“跳出医保看医保”“站在服务对象角度看医保”的理念，聚焦服务对象反映强烈的难点堵点痛点问题和医保经办政务服务高频事项，切实以服务对象的身份开展医保政策和服务事项全

过程、全方位“体验”，找准找实问题及根源，举一反三，真抓实干。要加强工作统筹，参照省州做法，研究审定并印发本单位走流程事项清单，确保“走流程”事项尽可能覆盖各类服务对象，涵盖网上办理、电话办理，医保经办服务窗口、医药机构、乡镇（街道）、村（社区）现场办理等多种场景。

（三）严格时限要求。要严格按照《实施方案》要求，对组织实施、问题整改、材料报送等重点工作倒排时间进度，实施台账管理，确保工作“到事”、责任“到人”、时间“到点”，按时高质量完成。要认真做好活动开展情况和典型经验做法总结提炼，按时报送有关信息、材料和相关图片影像资料。自8月20日起至活动结束，**每周四前**向州局报送《陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”开展情况汇总表》（附件2）及工作信息（附件3）至工作专班综合保障组。填报时，发现问题、群众或一线工作人员反映的需求等重要内容要表述清晰精准，整改措施建议要详细具体，具备针对性和可操作性，便于后期研究整改。**8月26日18:00前**，报送陇川县医疗保障局走流程事项清单至州局。

（四）加强新闻宣传。要畅通群众意见建议反映渠道，公开一部群众诉求反映联系电话，于8月23日（星期一）12:00前，报送至州医保局领导小组办公室统一汇总向社会公布。要采取邀请媒体跟拍报道，撰写高质量新闻稿件，向党委、政府报送专报及信息等方式，向社会各界广泛宣传活动开展做法成效，让群众“有感”，营造良好活动氛围。

（五）严肃作风纪律。要将纪律作风建设贯穿于活动开

展全过程，对服务对象特别是参保群众反映强烈，应发现而未发现、应整改而未整改的问题，对工作严重滞后，消极作为的个人和单位，对搞“凑数式”“应付式”走流程、弄虚作假等各类形式主义和官僚主义问题，省州医保局将在全省全州范围内严肃通报。

联系人及电话：张文（办公室），7171220；尹绍云（县医保中心），7998134。

- 附件：1. 陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”
活动领导小组及工作专班名单及工作职责
2. 陇川县医疗保障局“局长处长科长走流程”事项
清单