

## 附件

## 江苏省“15分钟医保服务圈”验收考核和动态评估评分细则

项目	考核指标	考核内容	分值	考核标准	考核方式	得分	
—	服务环境 (共4项, 38分)	1.服务场所 (11分)	(1) 建设在辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地区,通过整合现有服务设施和资源,符合集中式、开放式工作环境要求,为办事群众提供“一门进、一站式”服务	2	选址合适、交通便利、辐射能力强,得1分,否则不得分;场所布局合理,能为群众提供“一站式”便捷办事环境的,得1分,否则不得分	查看电子台账、现场查验	
			(2) 室内服务场所面积原则上不少于150平方米(包括内、外部综合服务区域面积)。实行内部办公和外部服务分离,办公区和服务窗口布局合理	6	室内服务场所面积达到150平方米的得5分,90-150平方米的得3分,60-90平方米的得1分,否则不得分;实现内部办公与外部服务分离的,得1分,否则不得分	查看电子台账、现场查验	
			(3) 综合服务区应包括引导咨询区、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	3	按要求合理划分功能区域的,得3分,每缺少1个功能区或不符合要求的,扣0.5分,扣完为止	查看电子台账、现场查验	
		2.服务设施 (15分)	(1) 办公设施:扫描仪(OCR)、标准规范的柜面、办公家具、计算机、打印机、复印机、电话、书写台等	5	办公设备齐全且能正常使用的,得5分,缺少扫描仪(OCR)此项不得分,其他办公设施每缺少1件扣1分,扣完为止	查看电子台账、现场查验	
			(2) 宣传设施:宣传标志标识、电子显示屏、宣传资料架等	3	按要求配齐宣传设施的得3分,缺少电子显示屏此项不得分,其他宣传设施每缺少1件扣1分,扣完为止	查看电子台账、现场查验	
			(3) 功能区设备:自助服务一体机(至少1台)、自助取号机(至少1台)、排椅、填单台、老花眼镜、饮水机、垃圾桶、填写样表、笔、便民手机充电站、意见箱、失物招领箱、公共伞架等	5	按要求配齐功能区设备设施的,得5分,缺少自助服务一体机(至少1台)此项不得分,其他功能设备每缺少1件扣1分,扣完为止	查看电子台账、现场查验	
			(4) 基础医疗设备:疫情防控物品、医疗急救包、血压仪、轮椅等	2	按要求配齐基础医疗设备的,得3分,每缺少1件或不符合要求扣1分,扣完为止	查看电子台账、现场查验	

项目	考核指标	考核内容	分值	考核标准	考核方式	得分	
一	服务环境 (共4项, 38分)	3.服务标识 (6分)	(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	3	医保品牌标志醒目且规范使用“CHS”等标识的,得3分,未按要求规范使用“CHS”的标识的,每发现1处,扣0.5分,扣完为止	查看电子台账、 现场查验	
			(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	3	有明确的指引标志的,得3分,指引标牌不规范、不明确、不清晰的,每发现1处扣0.5分,扣完为止	查看电子台账、 现场查验	
		4.服务网络 (6分)	(1)配备医保业务相关设备连接医保核心业务区网络	3	电脑、自助机等相关设备能够连接医保核心业务系统,并能够正常办理业务的,得3分,有1项业务不能正常办理的,扣1分,扣完为止	现场查验	
			(2)确保能够及时登陆全省统一的医保信息平台,能够办理所有医保服务事项。	3	能够顺畅登陆全省统一的医保信息系统并办理所有业务的,得3分,有1项无法办理的,扣1分,扣完为止	现场查验	
二	服务形象 (共5项, 20分)	5.人员配备 (4分)	(1)一般配备3-4名医保公共服务经办人员,所在地户籍或常住人口数不足5万人,可配备2名医保公共服务经办人员,村(社区)医疗保障基层服务网点应明确1名专(兼)职医保服务人员	2	按要求合理配置乡镇(街道)工作人员的,得1分,否则不得分; 按要求合理配置村(社区)工作专(兼)职医保服务人员的,得1分,否则不得分	查看电子台账、 现场查验	
			(2)由1名乡镇(街道)分管医保工作的领导统筹组织本辖区基层医保服务有关工作,并接受县(市、区)级及以上医保部门的业务指导与监督	2	明确1名乡镇(街道)分管领导统筹本地基层医保服务的,得2分,否则不得分	查看电子台账、 现场查验	
		6.服务礼仪 (3分)	(1)工作人员工作时间应统一着装和佩戴工作牌,保持服装整洁,仪表举止端庄、大方、文明。按照党员示范岗要求,中共党员在工作期间佩戴党徽,加强党员示范岗建设	2	工作人员遵守柜面服务规范的,得2分,着装不规范或有其他不规范行为的,有1项不规范扣1分,扣完为止	现场查验	
			(2)接待服务对象主动热情、耐心周到、解释全面,服务对象提出意见、建议和批评时,细心倾听,做好政策的宣传和解释工作;完成服务时如有后续办理事项应耐心告知服务对象	1	接待服务对象态度端正,做到主动服务、热情周到、耐心告知的,得1分,否则不得分	现场查验	

项目	考核指标	考核内容	分值	考核标准	考核方式	得分
二 服务形象 (共5项, 20分)	7.专业能力 (3分)	(1) 工作人员具备满足服务岗位需求的业务知识、服务技能	1	结合实际制定岗前培训制度或培训计划的并组织实施的,得1分,否则不得分	查看电子台账、现场查验	
		(2) 各级医保部门应当加强岗位培训,制定医保公共服务工作人员年度培训方案,提高工作人员的业务素质、操作技能和服务水平	2	每年开展业务知识和技能集中培训至少2次的,得1分;每少1次扣0.5分,扣完为止;新政策、新文件、新要求出台后,能够及时开展专题培训的,得1分,否则不得分	查看电子台账、现场查验	
	8.作风建设 (4分)	(1) 建立基层平台工作人员考核机制,并作为年度考核评优的重要内容	2	建立工作人员日常考核机制的,得1分,否则不得分;每季度组织开展评先评优的,得1分,否则不得分	查看电子台账、现场查验	
		(2) 通过自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价相结合的方式开展服务质量评价,强化评价、反馈、整改、监督全流程衔接,持续推动服务提质增效	2	通过经办窗口、咨询热线、经办网站等经办渠道开展“好差评”评价的,得1分,否则不得分;建立健全“好差评”工作机制,并能实现评价、反馈、整改、监督全流程闭环管理的,得1分,否则不得分	查看电子台账、现场查验	
	9.日常管理 (6分)	(1) 制度管理。制定完善首问负责制、一次性告知、限时办结、承诺制、信息公开和责任追究等制度规范;公示各项制度和流程,公开咨询和投诉举报电话,主动接受群众监督	2	能够建立健全各项规章制度的,得1分,每少1项制度规范,扣0.5分,扣完为止;将各项制度和流程进行公示的,得0.5分,有1项未公示的,扣0.2分,扣完为止;在醒目位置公开咨询和投诉举报电话的,得0.5分,否则不得分	查阅台账	
		(2) 安全管理。严格落实医保网络和信息安全管理,切实加强终端安全管理、系统账号和密码管理、电子邮件系统安全防护、数据安全等工作。严格执行信息保密制度,确保参保人员信息安全	2	制定医保网络和信息安全管理制度的,得1分,否则不得分;内外网物理隔离,工作人员均使用合法存储介质规范操作的,得1分,否则不得分	现场查验	
		(3) 信息管理。自觉接受上级医保部门的业务指导和监督,定期上报业务办理、政策宣传、问题收集等工作信息,重大、突发情况第一时间上报并及时续报进展情况	2	按时按要求报送工作信息及报表等材料的,得1分,发生一次未按要求报或迟报的扣0.3分,扣完为止;能够建立重大突发事件应急预案的,得1分,否则不得分	查阅台账	

项目	考核指标	考核内容	分值	考核标准	考核方式	得分
三 服务质效 (共4项, 42分)	10.规范流程 (10分)	(1)清单指南落实。严格落实全省统一的《乡镇(街道)、村(社区)医保公共服务事项实施清单》《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)》等标准规范	5	按规定公示省医保服务事项清单、办事指南,并实行动态管理的,得5分,有1项未公示或未动态更新的扣1分,扣完为止	查看电子台账、 现场查验	
		(2)业务经办。将与服务对象密切相关的13项高频次服务事项全部纳入乡镇(街道)办理,即时办理的事项平均办理时长不超过10分钟。对由县(市、区)级及以上办理层级办理的其他服务事项,可提供帮办代办服务,材料收集完整后应当在3个工作日内提交至相应办理层级办理	5	13项高频次服务事项在窗口均能受理、办理的,得3分;有1项不能办理的,扣1分,扣完为止;可提供帮办代办服务,并在3个工作日内提交至相应办理层级办理的,得2分,无法提供帮办代办服务或发现一例超过3个工作日提供至相应办理层级的,此项不得分	查看电子台账、 现场查验	
	11.便民服务 (18分)	(1)宣传咨询。配合市、县(市、区)两级医保经办机构及时开展相关法律法规、政策、业务经办宣传和咨询解释工作,重点对参保缴费、门诊慢特病待遇认定、大病保险、医疗救助、异地就医、零星报销和商业补充保险等咨询度较高的业务进行主动宣传解释,切实满足群众知晓政策、享受政策的需求	5	配合市、县(市、区)两级医保经办机构及时开展政策宣传和咨询解释工作的,得3分,否则不得分;能够对咨询度较高业务进行主动上门宣传,并建立台账的,得2分,否则不得分	查看电子台账、 现场查验	
		(2)精细便民。对本区域参保人员、困难人员、新增人员、流动人员、用人单位和两定机构等各类服务对象基础信息,进行精准采集、整理和录入,建立医保服务动态管理信息台账。结合各类服务对象特点,开展医保政策、医保改革宣传,实时掌握服务对象需求,积极主动上门为服务对象提供“一对一”个性化服务	5	按类别建立参保人员、困难人员、新增人员、流动人员、用人单位和两定机构等各类服务对象基础台账,并进行动态更新的,得3分,未能建立相关台账或台账不齐全的,每少一个扣1分,扣完为止;能够主动上门为服务对象提供“一对一”服务,建立工作台账的,得2分,否则不得分	查看电子台账、 现场查验	
		(3)丰富拓展服务内涵。在“15分钟医保服务圈”所在乡镇(街道)区域范围内,至少建设1家“医保便民药店”,提升集采药品和国谈药品基层用药保障水平	8	在每个“15分钟保服务圈”所在乡镇(街道)至少建成1家“医保便民药店”的,得3分,否则不得分;所有“医保便民药店”能够按照实行统一挂牌管理、统一设置专柜、统一价格公示、统一制度上墙、统一监督管理等“五统一”标准建设运营的,得3分,每发现1家未达标扣1分,扣完为止;集采药品、国谈药品能够实现“零差率”销售的,得2分,否则不得分	查看电子台账、 现场查验	

项目	考核指标	考核内容	分值	考核标准	考核方式	得分	
三	服务质效 (共4项, 42分)	12.服务渠道 (8分)	(1) 现场办理。全面实施“前台综合受理,后台分类办理,窗口统一出件”的综合柜员制服务模式。根据服务对象实际需要和合理要求,制定相关工作细则,开展帮办代办、容缺受理、预约办理、延时服务等创新服务,提高“一事办、一窗办”效率	4	实现包括参保征缴在内的所有服务事项综合柜员制的,得3分,否则不得分; 开展帮办代办、容缺受理、预约办理、延时服务等创新服务的,得1分,每少1项扣0.5分,扣完为止	查看电子台账、 现场查验	
			(2) “适老化”服务。针对老年人实际需求,提供多元选择和替代服务,在老年人现场办理的集中时段,应开通老年人等候办理绿色通道,建立健全值班巡视、志愿服务、预防救护等机制,特别对高龄老人和困难人群提供上门服务	4	为老弱病残、军人军属等特殊群体提供绿色通道优先服务的,得2分,否则不得分; 建立健全值班巡视、志愿服务、预防救护等机制的,得1分,每少1项扣0.5分,扣完为止; 为老年人等困难人群提供上门服务的,得1分,否则不得分	查看电子台账、 现场查验	
		13.配套保障 (6分)	(1) 财政投入保障。积极争取地方财政支持,合理安排资金保障“15分钟医保服务圈”基础设施和日常运行服务,建立健全资金使用制度规范,持续提升保障资金使用效率	2	地方财政或各地通过自筹等方式,给予配套资金保障支持的,得1分,否则不得分; 建立健全资金使用制度规范的,得1分,否则不得分	查阅台账	
			(2) 人才队伍考评激励。构建科学、规范、有效的“15分钟医保服务圈”人才队伍考评激励机制,保障人员队伍配置合理、结构优化、队伍稳定	2	建立人员培养、激励约束机制的,得1分,否则不得分 通过内部调剂、公开招聘、政府采购、第三方(银行、商保公司)等多渠道保障人员队伍稳定的,得1分,否则不得分	查阅台账	
			(3) 综合绩效评价。建立健全与基层医保公共服务特点相匹配适应的综合绩效评价体系,常态化开展绩效评估和监督管理,持续强化统筹管理和业务协同	2	配套建立“15分钟医保服务圈”建设运行绩效评价机制的,得1分,否则不得分; 常态化开展专项绩效评价评估,强化日常考核监督管理的,得1分,否则不得分	查阅台账	
		四	一票否决 情形	(1) 违规使用专项资金或违反法律法规将专项资金挪作其他用的; (2) 通过欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取专项资金的; (3) 通过隐瞒实情、弄虚作假等不正当手段,通过验收考核的; (4) 工作流于形式、窗口形同虚设,建成后长期运转不畅导致无法正常提供服务的; (5) 违反上级政策文件精神或因工作处置不当及信访问题等引发重大负面舆情; (6) 其他严重损害医保工作形象的情形			