

# 南阳市医疗保障局

## 说“不”事项提级管理制度

为进一步改变工作作风，提升工作效能，优化营商环境，提升企业满意度，增强群众获得感，根据《南阳市推行说“不”事项提级管理工作方案》（宛观念能力作风办〔2022〕2号）文件精神，结合我单位实际制定本制度。

### 一、基本原则

在接待企业和服务对象时，按照“不说不能办、只说如何办”的原则，严格执行首问首办负责制，遇到难以办理的事项，至少提高一个层级向上一级领导请示报告，按规定予以办理答复，同时做好跟踪问效，有效推动事项办理，确保“办不成的事”有人管、有人帮、能办成，确实办不成的有答复。

### 二、适用人员

适用于局机关各科室、局属各单位全体工作人员。

### 三、建立健全制度机制

1. **建立健全首问负责制。**相关科室（单位），应在显著位置张贴首问负责制有关规定、职责内容。针对服务对象的诉求，首问负责人要强化服务意识，对属于本单位职责范围的办理事项，应当在规定时限内迅速办理或一次性告知有关办理程序、要求；对于超出自身职责范围或把握不准的事，不能简单说不能办，应向上逐级请示报告，被请示人要积极协调、跟踪督办，有效推动

事项办理。确因法律、政策不允许或客观条件不具备而不能办理的，原则上要在3个工作日内向申请人作出电话或书面回复，讲明办不成的原因。电话回复时要做好记录，书面回复需经领导小组办公室审批。

**2. 构建四级责任链条。**构建“首问责任人——业务科（室）、局属单位负责人——局分管领导——局主要领导”四级责任链条（局属单位可根据本单位实际增加“单位分管领导”责任链条）。各级要全面履行岗位职责，认真落实责任，逐级管理和审批说“不”事项，尽可能让问题在本级解决，减少问题上交。

**3. 建立说“不”事项提级管理制度。**坚持边实践边完善边提升，制定符合单位实际的说“不”事项提级管理制度，明确说“不”提级管理事项受理范围、四级责任链条每级负责人名单、不得直接说“不”的情形、说“不”的程序和条件、对违反说“不”事项提级管理制度的责任追究办法等，提高说“不”事项提级管理机制的针对性和实效性。

#### **四、规范工作流程**

相关科室（单位）主要负责同志是本科室（单位）说“不”事项提级管理的第一责任人，要加强组织领导，认真安排部署，细化程序设计，加强监督检查，强化制度执行。开展说“不”事项提级管理工作时，要做好以下事项：

**1. 列出事项清单。**结合职能职责，突出问题导向，明确列出本科室（单位）说“不”提级管理事项清单，对于承担的行政许

可事项、政务服务事项、来信来访事项、投诉和业务咨询事项，以及业务服务流程中的“堵点”和“断点”，要纳入提级管理事项清单，并在科室（单位）显著位置张贴公示，局办公室统一在官方网站公示。

**2. 落实层级管理责任。**对拟说“不”的事项，承办科室（单位）首问负责人填写《说“不”事项提级管理审批表》，说明说“不”理由，提交科室（单位）负责人审批。

科室（单位）负责人要综合研判，能办的即时反馈服务对象，把握不准或不能办的，提请分管领导审批；分管领导要组织审核研判，能办的即时反馈服务对象，并承诺办理时限；把握不准或仍不能办的，提请局主要领导最后审定；确实不能办的，由首问负责人将说“不”理由及说“行”建议及时反馈给服务对象。

首问负责人、科室（单位）负责人、局分管领导、局主要领导要认真履行岗位职责，增强担当本领，尽最大能力解决问题。

**3. 开展协作配合。**对涉及本科室（单位）业务，但需要其他单位共同办理或没有明确主管部门的事项，承办科室（单位）履行首问责任，牵头协调办理。协调无果时，提出可行性建议，提请上级分管领导或共同主管领导会商研究，直至向市委、市政府主要领导提出。

**4. 严格内部管理。**局“观念能力作风建设年”活动领导小组要加强对说“不”事项提级管理制度落实情况的指导和监督，发现违反说“不”事项提级管理制度的，及时纠正并在全局通报。

导致当事人投诉或上访并对我局造成负面影响的，视情节对相关责任人予以责任追究。

## 五、落实保障措施

1. **定期汇总分析。**各科室（单位）每季度上报本科室（单位）说“不”事项提级管理情况，填写《说“不”事项提级管理汇总表》，于每季度末最后一个工作日上报局“观念能力作风建设年”活动领导小组办公室。

2. **受理群众举报。**局机关纪委设置举报信箱，公布网上问题线索举报平台，接受群众的投诉、举报。对于发现公职人员涉嫌违纪违法的，移交派驻纪检组调查处理。对经调查发现存在明显不担当或不作为的相关科室（单位）和责任人，依规依纪依法进行责任追究。

3. **组织抽查检查。**局“观念能力作风建设年”活动领导小组定期对各单位说“不”事项办理情况进行抽查检查，核实情况，及时通报检查结果，传导压力，压实责任；定期组织各科室（单位）负责人对说“不”事项会商研判，发现群众举报投诉较多、明显能办而不办的，从严追责问责。

4. **加强考核评价。**把各科室（单位）落实说“不”事项提级管理制度情况纳入年度责任目标绩效考核，强化考核结果运用，激励干部担当作为。因落实不力被问责的单位，降低年度考评评“优”比例；被问责的个人，年度考评不得评为“优秀”。

本制度自印发之日起实施。

- 附件：1. 南阳市医疗保障局说“不”事项提级管理审批表  
2. 南阳市医疗保障局机关科室职责（服务）清单  
3. 说“不”事项提级管理汇总表  
4. 说“不”事项提级管理工作流程图

南阳市医疗保障局

2022年4月8日

附件 1

## 南阳市医疗保障局说“不”事项提级管理审批表

年 月 日

承办科室（单位）		首问负责人	
申请（来信、来访）人	单位、姓名		
	联系方式		
申请（来信、来访）时间、方式	时间		
	方式		
申请（来信、来访）事项			
说“不”理由			
申请（来信、来访）人意见反馈			
科室（单位）负责人审批意见			
分管领导审批意见			
主要领导审批意见			
备注			

附件 2

## 局机关科室职责（服务）清单

科（室）名称：办公室

房间号：2509 电话：62299888

科（室）负责人：刘立波 局分管领导：陈长龙

职责（服务）清单：

1. 负责机关信访工作；（首问负责人：刘立波）
2. 负责本部门行政复议、行政诉讼相关工作；（首问负责人：刘立波）
3. 负责组织行政审批事项的后续监管。（首问负责人：刘立波）

科（室）名称：行政审批科

房间号：行政审批中心 4 楼 420 室 电话：63058256

科（室）负责人：顾茜 局分管领导：路钢

职责（服务）清单：

1. 根据部门职能调整动态修订以及法律法规立改废释等情况，梳理本部门行政审批服务事项通用目录；（首问负责人：顾茜）
2. 负责本部门行政权力事项权责清单和权力事项流程图的拟定、申报工作；（首问负责人：李阳）
3. 负责组织协调本部门依申请行政审批服务事项，负责行政审批事项相关接待、咨询、受理、审核审批和办理结果公布等工作。（首问负责人：

李阳)

**科(室)名称: 医药服务管理科**

**房间号: 2519            电话: 61568866**

**科(室)负责人: 李莉     局分管领导: 李晓阳**

**职责(服务)清单:**

1. 负责制定医药疗机构定点管理政策; (首问负责人: 李莉)
2. 负责组织推进医保支付方式改革; (首问负责人: 孙珂)
3. 负责医保目录的落实工作, 协助省局做好药品、医用耗材、医疗技术的经济性评价。(首问负责人: 任虎)

**科(室)名称: 医药价格监管科**

**房间号: 2516            电话: 63056008**

**科(室)负责人: 王学哲   局分管领导: 路钢**

**职责(服务)清单:**

1. 贯彻落实药品、医用耗材价格和医疗服务项目、医疗服务设施收费等政策; (首问负责人: 王学哲)
2. 贯彻落实药品、医用耗材的招标采购、配送及结算管理政策。(首问负责人: 王学哲)

**科(室)名称: 基金监管科**

**房间号: 2521            电话: 62299612**

**科（室）负责人：秦宛红 局分管领导：张松生**

**职责（服务）清单：**

1. 组织实施医疗保障基金监督管理办法，建立健全医疗保障基金安全防控机制；（首问负责人：秦宛红）

2. 建立健全医疗保障信用评价体系和信息披露制度；（首问负责人：陆米军）

3. 监督管理纳入医保支付范围的医疗服务行为和医疗费用，规范医保经办业务；（首问负责人：张海洲）

4. 负责医疗保障系统举报投诉案件的调查工作，依法查处医疗保障领域违法违规行。 （首问负责人：王崑）

**科（室）名称：待遇保障科**

**房间号：2522 电话：63058225**

**科（室）负责人：刘珂 局分管领导：张松生**

1. 根据部门职能贯彻落实城镇职工医疗保障、生育保险、医疗救助、离休干部医疗保障、移交政府安置的军队离退休干部医疗保障，城乡居民医疗保障筹资和待遇政策。（首问负责人：刘珂）

2. 统筹推进城镇职工和城乡居民多层次医疗保障体系建设。（首问负责人：刘珂）

3. 建立健全医保关系转移接续制度；推进长期护理保险制度改革。（首问负责人：刘珂）

附件3

## 说“不”事项提级管理汇总表

填报单位:

联系人:

联系电话:

填报时间: 20 年第 季度

首问(负责)科 (室)、单位	经办人说 “不”件数	科室(单位) 负责人办结件数	科室(单位) 负责人说“不” 件数	分管领导 办结件数	分管领导 说“不”件数	主要领导 办结件数	主要领导 说“不”件数	主要领导说“不” 事项问题及理由
								事项 1: xxxx 理由:
合 计								

## 说“不”事项提级管理工作流程图

