广东省卫生健康委2018年度

行政审批和政务服务效能情况自评报告

 2018年，按照国家和省的统一部署，我委扎实推进放管服改革，严格执行《广东省行政许可监督管理条例》，依法办理行政审批，开展事中事后监管，提升政务服务能力。根据《广东省政务服务数据管理局关于开展2018年行政审批和政务服务效能评价工作的通知》（粤政数函〔2019〕85号）要求，现将我委2018年度行政审批和政务服务效能情况报告如下：

一、行政审批效能情况

（一）行政审批改革任务落实情况。

**1.2018年省本级取消、下放行政许可事项落实情况。**根据《国务院关于修改部分行政法规的决定》（2017年国务院令第690号）和《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发〔2017〕46号）要求，以及简化行政审批流程的精神，我委2018年取消了6项行政许可，其中行政许可主项2项，行政许可子项4项。2018年2月按照《广东省人民政府关于将一批省级行政职权事项调整由各地级以上市实施的决定》，委托下放各地级以上市实施省级行政职权事项14项（其中行政许可8项），通过签订委托协议、发布公告、录制培训视频等形式，规范审批标准，明确审批流程，落实责任分工，加强事中事后监管和社会监督，并于2018年11月完成对上述事项的评估。经评估，各事项承接情况良好，达到工作预期。

**2.中介服务改革落实情况。**在委公众网公开行政审批中介服务事项清单，列明中介服务事项名称、设定依据、中介服务实施机构和机构性质等信息。配合做好广东省网上中介服务超市建设工作。按照省委编办《省属开展行政审批中介服务的事业单位职能调整工作方案》关于“省属事业单位不得开展与主管部门行政审批相关的社会性资金中介服务，需要开展的原则上要于2018年底前实现转企改制或与主管部门脱钩”的要求，我委于2018年底前将两个委直属单位承担的3项中介服务全部剥离，按统一部署进驻省网上中介服务超市，并通知相关单位不再开展上述3项中介服务业务。

 **3.规范全省各级行政权力事项情况。**2018年3月，梳理编制省卫生健康系统省市县三级行政权力事项目录清单，在纵向不同层级保持事项名称、事项类型、设定依据等基本要素相对统一，报省委编办和省司法厅审核，根据审核意见修改完善。卫生健康系统省市县三级行政权力事项目录清单在广东政务服务网公开展示。

**4.行政许可事项“十统一”标准化梳理工作情况。**按照省“十统一”标准化编制要求和时间节点完成行政许可事项实施目录和实施清单，编制办事指南，要素齐全、准确、规范，通过广东省政务服务事项目录管理系统检测。我委自建审批系统与省政务服务事项目录管理系统顺利对接，行政许可事项可通过广东政务服务网在线申办，实现一网通办。

**5.行政许可事项进驻统一申办受理平台情况。**我委15项行政许可事项（含机构改革后从原省安全监督管理局划入的1项行政许可）均进驻广东政务服务网。

 （二）行政许可事项实施情况。

 **6.上网办理情况。**2018年我委有15项行政许可（含机构改革后从原省安全监督管理局划入的1项行政许可），13项应上网办理的事项办理率达100%。

**7.事项办结情况。**2018年我委行政许可申请量为16930件，办结16930件，办结率100%，网上办结率100%，超期办结数为0，超期办结率为0。不予受理922项，不予批准255件，主要原因是申请人所提供的材料及申办要求不符合批准条件。

**8.跑动次数情况。**2018年，我委所有行政许可事项到现场跑动次数均不超过1次，占比100%。

**9.行政许可事项网上全流程办理情况。**我委2018年网上全流程办理率100%。

 **10.由于我委行政审批事项均不属于高频事项，我委暂无通过“粤省事”等移动终端办理的行政许可事项。**

 **11.公开公示情况。**我委所有行政许可事项进驻广东政务服务网，办事指南、办理进度和审批结果100%全公开。

（三）加强事中事后监管情况。

**12.建立健全监管制度情况。**我委严格对标行政许可事项标准化要素，加强对行政许可相对人的事中事后监管。2018年，我委出台《广东省卫生计生委 广东省中医药局关于护士区域注册的管理办法》，制定了有关医疗机构放射诊疗管理、放射卫生技术服务机构监管、放射诊疗建设项目卫生审查管理、涉及饮用水卫生安全产品卫生许可规定和消毒产品生产企业卫生许可管理办法、全面推开公共场所卫生许可告知承诺制等规范性文件，进一步加强对行政许可事项实施管理，同时加大对已委托下放的行政许可事项的事中事后监管力度。

**13.开展监管情况。**2018年，全省卫生健康系统共查处案件23906宗，比2017年查处案件（3435宗）增加7倍，罚款金额4340余万元，是2017年（1036余万元）的4倍多，案件数和罚款金额均排名全国第一。开展全省医疗机构违法违规行为排查整治专项行动、医疗机构核医学诊疗活动专项整治、医疗美容专项整治、打击卖卵代孕黑色产业链专项行动、开展全省职业健康体检机构专项检查等专项执法监督工作，不断加强对医疗卫生行业事中事后监管的力度。在医疗机构违法违规行为排查整治专项行动中，全省共监督检查各类医疗机构共21865间，发现医疗机构在诊疗过程中存在诱导消费行为线索50条，发现医托、黑诊所等行为线索338条，约谈医疗机构298间，行政处罚1155宗，处罚金额55万元。在与相关部门联合开展的打击卖卵代孕黑色产业链专项行动中，共获得有效线索20余条，其中广州查处3宗违法行为，罚款7万元，1宗移交公安部门进一步处理，严厉惩戒了卖卵代孕黑色利益链条利益主体。在打击非法医疗美容专项行动中，检查非医疗机构场所9778间次、医疗机构3604间次，立案处理75间，罚款230万元，没收违法所得206万元。核查成都安蒂康生物科技有限公司涉事的5类违法违规产品66561支。在全省游泳场所卫生专项行动中，对2802间游泳场所进行了监督检查，责令整改339间，立案处理146间。积极配合省市场监督管理局联合开展保健品市场整治“百日行动”。

**14.创新监管方式情况。**一是以“以案促管”为抓手，全面提升全省卫生健康执法监督工作水平。针对我省卫生健康执法监督人员少、查办案件数量少、处于全国落后位置的状况，2018年我委重点开展“以案促管”专项督查，以提高查案办案的数量和质量为目标，督查各地加大执法力度，提升我省监督执法的水平。每季度对各市、县卫生健康综合监督执法案件数量进行全省排名，对重点地区进行重点督办。二是坚持把“双随机一公开”工作作为转变工作职能、优化服务推动和完善事中事后监管的重要举措来抓，及时完善“两库”（卫生监督对象信息库、监督专家信息库）信息，定期排名通报。公开了1366家游泳池水质抽检结果，公布了“真假温泉”卫生检测结果，联合主流媒体进行现场报导。根据国家“双随机”计划，我省监督抽查对象共20115个，任务完成率达到100%，处罚案件数1104宗，罚金64.4万元，较2017年有大幅增长，继续保持“双随机一公开”工作排在全国前列。三是开展医疗卫生机构传染病防治分类监督综合评价，监督检查的内容包括综合管理、预防接种、法定传染病疫情报告、传染病疫情控制、消毒隔离制度执行情况、医疗废物处置、病原微生物实验室生物安全管理和监督抽检8项。

二、政务服务效能情况

（四）公共服务事项实施情况。

我委贯彻落实《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）、《广东省人民政府办公厅关于印发<广东省简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案>的通知》（粤府办〔2016〕27号）要求，梳理编制公共服务事项目录和办事指南，主动公开公共服务相关事项和信息。

 **15.事项办结率情况。**2018年我委实施的公共服务事项9项，多为查询类事项，公众在任何时间任何地点均可自行登录网站查询相关信息，不涉及办理时限和办结率。

**16.事项办理效率情况。**我委公共服务事项多为查询类事项，公众在任何时间任何地点均可自行登录网站查询相关信息，我委无超时办结公共服务事项的情况。

**17.完善公共服务事项目录和办事指南情况。**我委按照省政府工作要求和时间节点，梳理编制公共服务事项目录清单和办事指南，在广东政务服务网公开展示，公布率100%。

**18.公共服务事项网上办理情况。**我委公共服务事项100%进驻广东政务服务网统一申办受理平台，实现网上全流程办理。

（五）创新和优化服务情况。

**19.开展减证便民情况。**我委2018年按照国家和省统一部署，取消所有无法律法规依据的证明事项，对有法律法规依据的，遵循“减证便民”原则进行精简。在近年已取消12项证明事项的基础上，2018年公告取消了5项由我委规范性文件设定的证明事项，公众在办理相关业务时不需要再提供上述证明，并及时修改相关办事指南，优化办事流程。无违法增设证明事项和证明材料、提高证明要求的情况。同时，加强监管，安排专人每天查看省司法厅转送的关于司法部证明事项清理投诉监督平台上的投诉事项清单，及时处理涉及我委的投诉事项。

 **20.建立部门间信息共享和推进电子证照建设情况。**我委在政务信息资源共享目录系统注册了160项信息资源，均已完成资源审核，全部通过省政务信息资源共享目录系统发布。目前我委共计挂接数据126项。2018年我委通过接口服务方式实现卫生健康系统24项电子证照签发，其中行政许可事项19项，政务服务事项5项，包括出生医学证明、广东省生育登记证明（一孩登记）、广东省生育登记证明（二孩登记）、广东省计划生育服务证明、广东省批准再生育子女决定书。目前我委签发电子证照书1032万张，其中大部分为出生医学证明。

**21.提高服务质量情况。**我委办证大厅制定了《办证大厅管理制度》，包括《工作职能》《工作制度》《首问负责制度》《一次告知制度》《资料校对与复核制度》《限时办结制度》《受理与发证责任追究制度》《业务提醒制度》《重点企业直通车服务制度》《服务回访制度》《电脑及网络系统管理制度》《行政审批系统应急方案》《行政许可档案管理制度》等制度；相关证件可通过快递方式送达给申办人，实现申办零跑动；在办证大厅设立自助区，方便办事群众自助申办；通过审批系统和政务信息平台的数据对接，实现待办事项和办理进度的短信、微信的智能推送。在审批过程的监督监控方面，**一是**除了涉密和国垂系统申办的事项外，所有行政许可事项均在“广东省卫生健康委员会行政许可审批系统”办理，整个审批过程公开透明，“看得见、查得到、管得住”，办事全流程进度可跟踪，每个办事节点信息可查询，办事结果实时通过网站公开，同时以短信的形式通知个人；**二是**审批系统设置了手机短信、微信提醒功能，对即将到期办件向经办人发出黄牌警告，逾期办件发出红牌警告；**三是**在办证大厅安装高清视频监控系统，实时监控办证现场情况；**四是**定期以简报形式分析当期审批效能，并按审批用时对各审批业务处室进行排名，有效督促了业务处室，缩短审批用时；**五是**结合政风行风评议和群众满意度短信测评等活动，召开服务对象的座谈会和开展电话、短信回访等，充分听取服务对象的意见和建议，有针对性地解决问题，提高服务质量。

 **22.优化办理流程情况。**我委最大限度压减办理环节，缩减办理时限，“护士执业证书核发”由5个审批节点缩减到2个审批节点，“复转退军人医师资格证书换发（含中医医师）”、“港澳台医师内地医师资格认定”由5个审批节点缩减到4个审批节点。

 **23.精简办事材料情况。**我委大力推行减证便民，减少办事材料，申办人办理“人体器官移植医师执业资格认定”、“出生医学证明”等不需要提供有关培训考核合格、户籍注销等证明材料。为提升办理效率，申请人上传必要的申请材料，其他有关材料待审批通过之后一次性递交。

**24.缩短办事时限情况。**我委从业务受理、办理及系统业务流程等方面考虑提升办事效率，将护士执业注册注销优化为即办件，可当天办结。我委15项行政许可中有13项的承诺时限低于法定办理时限，所占比例为86.67%。我委所有行政许可事项均在承诺时限内办结。

三、取得成效

**25.实施效果。**从我委目前实施行政许可的情况来看，基本能达到设立行政许可的预期效果。2018年，我委未出现因行政审批行为被复议、诉讼的情形。通过简政放权、优化服务等举措，切实提高了办事效率，降低了办事成本。政府公信力和社会诚信度进一步提升，市场和社会活力进一步激发，经济社会秩序和公共利益得到较好维护。

**26.服务对象对事项办理的满意程度和咨询、投诉举报办理情况。**我委结合党风政风行风评议和群众路线教育实践活动，开展办事群众满意度短信测评，充分听取办事群众意见建议并及时改进。通过短信与电话告知、电话回访等方式，多渠道全方位覆盖办事群众与企业，及时了解用户需求，改善用户办事体验。启用网上办事大厅的咨询和投诉系统，及时解答群众的咨询，准确记录相关意见和建议，受理群众投诉并答复，帮群众解决实际问题，提升服务水平，提高群众满意度。我委办证大厅于2018年4月向服务对象发出《广东省卫生计生委办证大厅政风行风评议征求意见信》，征求服务对象的意见和建议，共收回111封，2封基本满意，其他均为满意，满意度超98%；2018年，我委在广东政务服务网未收到投诉举报事项，咨询105条，均及时办结。

四、下一步的工作措施及有关意见

为进一步提升政务服务质量和效率，让群众少跑动易办事，我委将继续以“打造阳光政务，提供贴心服务”为目标，围绕“网上办事提效率，信息惠民兑承诺”主题，积极推进“数字政府”改革建设，优化政务服务流程，为办事群众和企业提供更多合理有效且人性化的服务，做好以下几方面工作：**一是**继续深化“放管服”改革转变政府职能工作，推进一体化在线政务服务平台建设及“减证便民”等工作；**二是**以“一网式”网上办事大厅建设为重点，建立全省卫生健康政务服务体系，方便统筹管理，合理分配资源；**三是**完善扩展行政审批系统的功能，统筹建立全省卫生健康系统的电子证照数据库，大力推进移动手机申请和审批功能完善和应用；**四是**继续加强新媒体服务，制作移动申请和审批的办事宝典，推进移动办事建设，增强用户体验，提升审批效能。