# 19.广东省卫生健康委2019年度行政审批和

# 政务服务效能情况自评报告

 2019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2019年行政审批和政务服务效能评价工作的通知》（粤政数函〔2020〕324号）要求，现将我委2019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）转变政府职能深化行政审批制度改革落实情况。

**1.政府职能转变和职权调整落实情况。**按照《广东省人民政府关于将一批省级行政职权事项继续委托各地级以上市实施的决定》（粤府〔2019〕16号）要求，我委2019年继续委托2018已委托各地市实施的9项政务服务事项（行政许可8项、其他行政权力1项），并签订委托协议。根据《广东省人民政府关于调整实施一批省级权责清单事项的决定》（广东省人民政府令第270号）和《广东省人民政府关于取消和调整实施一批省级权责清单事项的决定》（粤府〔2020〕1号）有关要求，我委调整省级权责清单37项，其中委托地级以上市实施9项（行政许可4项、行政处罚1项、行政奖励1项、其他行政权力3项）、重心下移27项、取消1项（职业病诊断机构资质认定行政许可）。

**2.中介服务改革落实情况。**实时更新行政审批中介服务事项清单。2019年我委扩大公开范围，由公开行政审批中介服务事项扩大为行政权力中介服务事项，并在委公众网发布我委行政权力中介服务事项清单，明确中介服务事项名称、类别、设立依据、中介服务机构资质要求等要素。已于2018年完成中介服务机构与主管部门脱钩工作。

**3.政务服务事项标准化情况。**按照省政府工作部署，完成编制事项实施目录和实施清单，并根据法律法规调整和改革要求，在省政务服务事项目录管理系统动态更新。统筹梳理政务服务事项名称、办理材料、业务表单等要素，精细化拆分子项，大幅增加公共服务事项。

 （二）事项实施情况。

**4.网上可办理情况。**我委行政许可事项均实现网上办理，应上网办理的事项办理率达100%。

**5.事项按时办结情况。**2019年我委行政许可申请量为7470件，办结7470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53件，不予批准155件，主要原因是申请人所提供的材料及申办条件不符合批准要求。

**6.跑动次数情况。**我委所有行政许可事项均可实现零跑动。

**7.行政许可事项网上全流程办理情况。**我委行政许可事项全部实现全流程网上办理，网上全流程办理率100%。

（三）加强事中事后监管情况。

**8.建立健全监管制度机制情况。**2019年2月，我省出台了《广东省改革完善医疗卫生行业综合监管制度实施方案》（粤府办〔2019〕6号），根据该实施方案，到2020年，在我省建立政府主导、分工协作、科学有效的医疗卫生行业综合监管制度，健全机构自治、行业自律、政府监管、社会监督相结合，涵盖全行业、全流程的多元化综合监管体系，构建协同监管、大数据监管、信用监管机制，完善卫生健康执法机制。2019年5月，我委在佛山市试点建立医疗卫生行业信用监管和社会参与监督机制，在东莞市试点行业组织自律监管，探索将行业组织自律和社会信用监管运用到医疗卫生行业监管中。2019年7月，我委联合省发展改革委、省公安厅、省财政厅、省人力资源社会保障厅、省生态环境厅、省市场监管局、省医保局、省中医药局、省药监局等部门成立医疗卫生行业综合监管领导小组，并召开了领导小组协调会。

**9.开展监管情况。**2019年，全省共完成对各类卫生健康执法检查对象随机监督抽查任务25908个。其中公共场所类16423个（包括游泳场所3444个），生活饮用水类758个，职业卫生类33个，放射卫生类619个，学校卫生类3764个（包括托幼机构1113间，校外培训机构610间），医疗卫生类2036个，消毒产品类155个，传染病防治类2019个，餐饮具消毒专业类19个，血液安全类39个，计划生育类43个。全省对各类违法违规行为立案查处2107宗。相关行政处罚信息已按照信息公示要求在各级卫生行政执法部门网站和信用网站予以公示。

**10.创新监管方式情况。**2019年6月，我委试点在佛山市充分利用“5G”“视联网”“物联网”等新技术，搭建卫生健康综合监管平台（下设医疗机构自查自纠系统、行业自律监管系统、医疗服务智能监管系统、卫生监督执法信息系统和社会监督系统），将医疗机构自我管理依法执业主体责任落实情况、行业组织行业自律开展情况、社会积极参与监督后各责任主体落实社会监督情况、卫生健康全过程监管情况，通过“互联网+”的方式，督促各监管主体落实监管责任，将医疗机构、行业组织、卫生健康行政部门、社会公众等4个监管主体的监管责任落实情况通过信息化汇总至平台中，为风险研判和决策支持提供信息，推进我省卫生健康治理体系和治理能力现代化，促进全省医疗卫生行业高质量发展。我委联合广东省教育厅制订工作方案，开展2019年托幼机构、校外培训机构、学校采光照明“双随机”抽检工作。全省各地共有托幼机构17353间，抽检1113间，占比6.41%；校外培训机构4418间，抽检610间，占比13.81%。同时，在国家卫生健康系统中我省共有学校卫生专业任务2076单，完成2041单，任务关闭35单，任务完结率100%；查处案件141宗；系统内学校共计10089间，开展采光和照明国家随机抽检1985间，占比19.67%。

（四）创新和优化服务情况。

**11.开展减证便民情况。**证明事项取消后我委及时在省政务服务事项标准化系统更新办事指南、申报指南及材料清单。未收到群众投诉我委违法增设证明事项和证明材料、提高证明要求或者随意将行政机关的核查义务转嫁给群众和企业等问题。

**12.建立部门间信息共享和推进电子证照建设情况。**我委结合工作实际更新省政务信息资源编目信息并挂接共享数据，对有条件共享数据按时审核并提供共享数据，6个系统完成迁移上云。推进电子证照工作，我委常用电子证照签发率为100%。

**13.提高服务质量情况。**通过与省政务消息发送平台对接，我委行政审批系统实现了短信、微信智能推送待办事项和办理进度相关信息，在审批过程的监督监控方面取得实效：**一是**在“广东省卫生健康委员会行政许可审批系统”办理行政许可事项，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。我委办证大厅积极推行网上7x24小时全天候在线申请、推广容缺后补、绿色通道、首席服务官和数字化审图、告知承诺、邮政或快递送达等便利化措施，推行预约办理、同城通办、异地代办、一对一专办等多种服务制度。积极服务“粤港澳大湾区”和“深圳建设中国特色社会主义先行示范区”建设，支持粤港澳大湾区试点工作，我委联合省医保局等4部门印发《广东省开展“互联网+护理服务”试点工作实施方案》，粤港澳大湾区内的广州、深圳、珠海、佛山、中山、东莞、惠州、江门和肇庆等9市作为试点市，每个市确定不少于5家医疗机构进行互联网+护理服务试点工作。

**14.优化办理流程情况。**我委最大限度优化办理流程，调整39个事项为即办件，占所有事项的60.94%。

**15.精简规范办事材料情况。**我委大力推行减证便民，减少办事材料，通过使用电子证照、探索告知+承诺办理模式、整合各类政务服务数据资源等方式，为群众办事提供便利，减少27%企业和群众办事材料；为提升办理效率，允许申请人或企业仅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。

**16.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39个事项优化为即办件，实现当天办结。我委所有行政许可事项的承诺时限均低于法定办理时限，所占比例为100%，所有行政许可事项均在承诺时限内办结，事项平均办理时限低于承诺办事时限。

（五）投诉举报和服务对象满意情况。

**17.政务服务“好差评”情况。**自2019年9月开展政务服务“好差评”工作以来，未收到差评整改工单。我委办证大厅按要求在政务服务窗口布设“好差评”评价二维码，积极推动办事人员开展评价，同时积极推动自建政务服务系统与省“好差评”系统对接。

**18.咨询、投诉、求助、建议办理情况。**我委建立健全省咨询投诉平台知识库更新维护机制，按时办结政务服务网、“12345”热线、“粤省事”及其他渠道收到的咨询、投诉、求助、建议工单。

二、下一步工作措施

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，持续开展“证照分离”改革和“减证便民”行动，以“照后减证”为重点，能取消的坚决取消，对暂时不具备取消条件的，通过“多证合一”、备案、告知承诺制、优化服务等方式方便群众；**二是**进一步加大对证明事项的清理减并力度，减少办事所需的证明、材料，压缩办理时限，认真梳理企业和群众办事最烦最难的领域和环节，通过深化“互联网+政务服务”“互联网+医疗健康”解决“反复跑、排长队”等现象，及时处理群众企业办事创业“堵点”“痛点”问题；**三是**积极贯彻落实《优化营商环境条例》，持续清理与《条例》规定不一致、妨碍公平竞争的有关管理规定；**四是**加强事中事后监管，加快推进跨部门联合监管和“互联网+监管”，健全以“双随机、一公开”为基础、以信用监管为抓手的新型监管机制，建立健全医疗卫生行业“红黑名单”制度，加强对诚信行为的鼓励和对失信行为的公示、警告与惩戒，进一步激发卫生健康事业发展活力，增强卫生健康系统改革动力，释放医疗卫生机构创新发展的潜力。