## 广东省中医药局2019年度行政审批和政务服务效能情况自评报告

2019年，我局深化行政审批制度改革，进一步深化审批流程，提高审批效率，创新监管方式，切实提高公共服务水平，取得较好成效。主要工作情况如下：

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。**

根据《广东省人民政府关于将一批省级行使职权事项调整由各地级以上市实施的决定》（广东省人民政府令248号），省中医药局的三项许可事项：省管权限内的中医医疗机构设置审批和执业许可、省属中医医疗机构执业医师注册发证、《医疗广告（中医类）审查证明》核发委托各地级以上市卫生计生行政部门实施。2018年1月30日原省卫生计生委与我局联合发出《广东省卫生计生委广东省中医药局关于印发将一批省级行政职权事项调整由各地级以上市实施工作方案的通知》（粤卫函〔2018〕172号），明确将上述委托事项自,2018年2月23日起由各地级以上市卫生计生局（委)或其他对应机构实施。2018年2月7日原省卫生计生委联合我局发布《关于将一批省级行政事项调整由各地级以上市实施的公告》，同时为做好我局网上办事大厅的行政许可事项的办理调整工作，我局在省中医药局官网发布具体事项的办理公告，指引行政许可事项的申请方在调整的时限后向各地级以上市卫生计生行政部门申请。2019年4月我局和省卫生健康委联合与20个地级以上市卫生健康局（委）签署3项委托实施协议书。

**2.中介服务改革落实情况。**

我局暂无中介服务的事项。

3.政务服务事项标准化情况。

我局根据《广东省2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案》相关工作要求，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，及时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，及时在系统答复处理各地级以上市、县（市、区）中医药部门提出的建议意见。根据《广东省2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案》相关工作要求，2019年，我局已完成政务服务事项标准化的工作。行政许可事项标准化材料通过省编办组织的合规性、合法性审查，并迁移到网上办事大厅。压减办事材料涉及的事项2项。

(二）事项实施情况。

4.网上可办理情况。

我局依申请办理的政务服务事项网上可办理率达到100%。我局全部按时限办结事项数据同步推送到广东信用信息双公示平台。

5.事项按时办结情况。

2019年行政审批事项申请量为5件、办结量5件（其中不予受理办件1项，因任职注册中医的时间未能达到文件规定要求）。办结率达到100%，网上办结率100%,申请办理事项全部按时限办结，超期办结数为0,超期办结率为0。

6.跑动次数情况。

我局通过网上审批措施，实现网上申办事项到现场跑动次数不超过1次的比例达到100%。

7.行政许可事项网上全流程办理情况。

按照要求，我局进驻统一申办平台的有关行政审批事项为3项，办理事项均实现网上全流程办理。全流程网上办理比例达到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年开展等级医院评审和三级公立中医院绩效考核。成立广东省中药药事质量控制中心，进一步加强我省中药药事质量控制工作。我局与原省卫生计生委联合发出《关于印发广东省卫生健康委广东省中医药局关于医师多点执业的管理办法的通知》，加强我省医师多点执业的规范管理。我局与省卫生健康委联合发文《关于尽快做好全省医师定期考核工作的通知》，做好医师定期考核，提高医师服务质量。我局与省卫生健康委联合发出《关于委托广东省人民医院等35家机构承担医师定期考核工作的通知》、《关于继续委托省医师协会开展省级医师定期考核相关工作的通知》，加强我省医师定期考核，委托省医师协会具体负责。委托广东省人民医院等35家机构承担医师定期考核工作。转发国家卫生健康委办公厅、国家中医药管理局办公室《关于进一步加强医疗机构、医师、护士电子化注册信息核查和管理工作的通知》，要求各地级以上市卫生健康局（局）充分运用“互联网+”和大数据思维，着力构建与“放管服”改革相适应的信息化管理模式。按照《国家卫生健康委办公厅关于印发全科医师转岗培训大纲（2019年修订版）的通知》要求，规范全科医师转岗培训。

9.开展监管情况。

1. 加强中医医院管理，提升医疗服务水平。2019年开展等级医院评审和三级公立中医医院绩效考核。
2. 成立广东省中药药事质量控制中心，进一步加强我省中药药事质量控制工作。
3. 我局与省卫生健康委联合发出《关于尽快做好全省医师定期考核工作的通知》，做好医师定期考核，提高医师服务质量。
4. 我局与原省卫生计生委联合发出《关于医师多点执业的管理办法的通知》，加强我省医师多点执业的规范管理。

10.创新监管方式情况。

《根据广东省人民政府办公厅关于调整省直有关部门职能的通知》（粤府办[2015]8号）规定，明确省中医药局职权调整目录，对医疗机构及医务人员监管实行重心下移，由市县实施属地执法。省中医药局无独立的中医药监督执法队伍，由各地级以上市卫生健康（中医药）管理部门，按照省卫生健康委统一制定的行政裁量权执行。

(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，我局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。2019年全年未收到群众投诉我局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。

我局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。所有目录信息均明确标准了共享类型、是否开发、更新周期、更新方式。

13.提高服务质量情况。

实行“一网式”政务服务模式，行政审批事项一律在政务服务网申请，所有事项受理均在“广东省网上办事大厅（公共审批平台）”办理。行政审批事项从申请人申请、受理到办结，整个过程均在政务服务网流转，整个办理过程全程监督，为防止超时办理，对超期和重点事项进行监督，推行网上7**×**24小时在线申请。

14.优化办理流程情况。

我局共优化办理环节2个，规范编制许可流程2个，优化办理流程涉及的事项分别是港澳台中医师内地医师资格认定和中医医院评审。优化了窗口办理流程图、网上办理流程图、内部审批流程图。

15.精简规范办事材料情况。

我局大力推行减证便民，减少办事材料，通过整合各类政务服务数据资源等方式，为群众办事提供便利，减少群众办事材料。

16.缩短办事时限情况。

我局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%，事项为港澳台中医师内地医师资格认定。

(五）投诉举报和服务对象满意情况。

17.政务服务“好差评”情况。

我局的办理事项集中在网上办理，未设有政务服务窗口。

18.咨询、投诉、求助、建议办理情况。

我局建立省咨询投诉平台知识库更新维护机制，100%按时办结政务服务网、“12345”热线、“粤省事”“粤商通”“政务APP”渠道及省政府集约化平台、群众信访渠道转来的咨询、投诉、求助、建议事项工单，无被退回或超时答复情形。无举报类投诉。我局未收到差评。

二、存在问题和困难

(一）系统功能不完善。一是省政务大数据中心没有查询统计、导出自定义报表、短信提醒等功能，需人工每天登录系统查阅是否有新信息、人工逐项统计数据资源共享申请和审批情况，耗费人力；二是广东省政务服务事项管理系统导出的政务服务事项信息（主要是事项目录）不完整，导出后还需人工核对；三是“好差评”系统未能在申请事项办结后24小时内向群众发送好差评满意度调查邀请，没有将评价指标量化为选择项只能文字表述评价，导致民众参与度不高。

(二）网办系统对接、运行不顺畅。广东政务服务网与我局公共审批系统数据交换有延时，需要进一步优化系统配置。

三、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，我局将积极推进“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”改革转变政务职能工作，持续开展“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”，解决“反复跑、排长队”等现象。

广东省中医药局2019年度行政审批和政务服务效能情况一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 转变政府  职能深化  行政审批  改革落实  情况 | 2019年省本级取消、下放行政许可事项落实  行政许可事项标准实施 | | | | | 行政审批中介服务改革 | | | | |
| 委托下放事项数 | 取消的事项数 | 未落实  事项数 | 未落实  原因说明 | | 2019年保留的行政审批中介  服务 | | | 财政性资金项目在网上中介  超市选取情况 | |
| 中介服务数量 | 在网上中介服务超市更新事项要素的数量 | | 项目数量 | 项目金额 |
| 3 | 0 | 0 | 无 | | 无 |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
| 行政许可  事项实施  情况 | 不予受理或不予批准 | | 到现场跑动次数超过3次 | | 未实现网上全流程办理 | | | 未公开公示办事指南和审批结果 | | |
| 事项数 件数 原因说明 | | 事项数 原因说明 | | 事项数 原因说明 | | | 事项数 原因说明 | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 5 | 均因为任职注册中医的时间未能达到文件规定要求 | 0 | 无 | 0 | 无 | 0 | 无 |
| 建立健全  监管制度  机制情况 | 2019年建  立监管制  度、标准数  量 | 新制度有效  实施的数量 | 新监管制度  涉及事项数 | 部门所有监管制  度、标准数量 | 所有监管制度、标准总数  及涉及的事项数 | 开展事中事  后监管的重  点内容（涉  及事项、内  容） | 年度抽査计划情  况 | 开展联合抽  査的事项名  称 | 开展联合抽査的事  项数量 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共服务  事项实施  情况 | 公共服务  事项数 | 申请量 | 办结量 | 是否梳理编制并  公布本部门公共  服务事项目录 | 制定公开办事  指南事项数 | 驻省政务服  务网、粤省  事或粤商通  的事项数 | 公共服务事项实  现网上全流程办  理的事项数 | 超时办结  数量 | 到现场办理次数不  超过1次的事项数 |
| 无 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无 | 无 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 创新和  优化服务  情况 | 取消各类  证明和繁  琐手续  数量 | 建立内部工  作制度数量 | 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  利化措施的  数量 | 推行预约办  理、同城通办、  异地代办、一  对一专办等制  度的数量 | 整合压减办事  环节涉及的事  项数 | 整合压减的办  事环节数 | 跨层级事项  扁平化办理  的事项数 | 跨部门事项由  一个部门牵头  实现并联办理  的事项数 | 压减办事材  料涉及的事  项数 | 压减的办事  材料件数 |
| 我局按照  国家文件  要求提供  办事材料，  探索使用  电子证照  减少提供  材料 |  | 我局推行网  上7x24全天  在线申请，推  广邮政或快  递送达等便  利化等措施 | 无 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 我局按照国家文件  要求，提供办事材  料。 |