

郑州市卫生局文件

郑卫〔2014〕18号

郑州市卫生局关于 印发郑州市卫生行政审批工作制度的通知

各县（市、区）卫生局，各有关医疗卫生单位，局机关各处室：

按照市委、市政府行政审批改革有关精神，为切实提升卫生行政审批效能，推进依法行政，我局结合工作实际，制定《郑州市卫生行政审批工作制度》，现印发给你们，请各单位结合实际贯彻落实。

2014年3月14日

郑州市卫生行政审批工作制度

一、卫生行政审批一次性告知制度

一次性告知制度是指在窗口服务工作中，工作人员在接待服务对象咨询、办理行政审批申请时，按政策法规及有关规定向服务对象一次性告知办理程序、依据、条件、时限以及能否办理、材料是否齐全、形式是否合规，需补正材料或不予受理原因等。

告知职责：不属于卫生行政审批的事项，应及时告知申请人向有关行政机关提出申请；申请事项依法不需要卫生行政部门审批的，应告知申请人不需办理；提交材料齐全、符合规定形式的，应在受理同时出具书面受理通知书，注明办理时限、联系方式等；申请材料不齐全或不符合规定形式的，应一次性告知申请人需要补正的全部内容，允许申请人当场更正；条件不符的应说明不予受理原因，说明相关标准、条件和提交材料，并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

告知内容：申请单位（人）、联系人、联系电话、申请事项、申请时间、受理时间、承办人员、联系方式、办理流程、法律依据、条件、材料或需补充材料、承诺办理时限、查询方式、不予受理原因等。工作人员根据实际情况告知相关内容。

告知方式：一次性告知包括口头告知、书面告知和公示告知。一般采取口头告知形式；对需要以书面形式告知的应出具书面告知文书，包括受理通知书、不予受理通知书、材料补正通知书、办事指南等；公示告知是将卫生行政审批事项有关程序、条件等在网站、办事大厅公示，方便群众办事。

告知要求：一次性告知落实“三清”，即“一纸清”：为服务对象免费提供《郑州市卫生行政审批便民服务手册》和卫生行政审批事项一次性告知单；“一网清”：将卫生行政审批流程、条件、申请表格、样表模板、审批结果等在网上公示；“一口清”：加强窗口办事人员业务学习培训，所有窗口办事人员能通过现场、电话、网络等多种形式一次性明白告知审批事项程序、条件、标准等内容，能应对各类咨询和突发状况。

二、卫生行政审批首问负责制度

首问负责制是指通过窗口、电话、网络等途径对卫生行政审批事项进行咨询、申请的，实行“谁接办，谁负责”，首先接到来访、咨询或接待办事的工作人员为首问责任人，负责做好办事或咨询对象必要的指引、介绍、解答或办理，为群众提供便捷、高效的服务。

首问责任人工作职责：1. 对办理或咨询事项属于工作职责范围的，首问责任人应当及时办理。不能当场办理的，应告知办理流程、时限、条件等，并在规定办理期限内办结；

2. 对属于本机关其他部门办理的事项，首问责任人应告知办理部门、联系方式等并做好沟通衔接；

3. 对不属于本机关办理的事项，首问责任人应当耐心解释，尽可能给予帮助；

4. 对工作责任权限不明确、无法立即做出明确答复或对于本部门的投诉举报、意见建议等，首问责任人要认真登记，做好查询处理落实并于3个工作日内反馈。

5. 接待服务对象时，首问责任人解答要耐心细致，服务要热

情周到，言行要文明礼貌，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理。接听电话做到“铃响三下，必有应声”、“先说您好，后报部门，再问事情”；接待来访做到“主动热情，耐心询问，明白解答”；属于本部门工作职责范围内的事项，一律不准以“不知道”、“不清楚”、“不归我管”、“我还有事”等为由推脱责任或敷衍。

三、卫生行政审批限时办结制度

为提高行政审批工作效率，对申请人提出办理的卫生行政许可事项，在符合规定、手续齐全前提下，实行限时办结，即在规定时限和授权范围内办结受理事项。本制度适用于所有卫生行政许可事项。办理时限指工作日，不包括法定节假日。

1. 卫生行政许可事项办理时限以市政府核准的各部门公开承诺的办理时限为准；实施行政审批原则上不得超过承诺办理时限；因特殊情况确需延期办理的，应按照规定报首席代表审批，及时报告上级机关并告知当事人延期理由。

2. 办理时限自卫生行政许可事项受理之日算起。申请材料不齐全、不符合法定形式的，应当当场或在3日内出具申请材料补正通知书，一次性告知申请人需要补正的全部内容，其办理时限从申请人补齐材料、正式受理之日计算。逾期不告知的，自收到申请材料之日起视为受理；申请人能当场补正的允许当场补正，同时办理受理手续；依法需要经过现场审查勘验、检验、检测、检疫、听证、鉴定、专家评审的，所需时间不计算在办理时限内。

3. 窗口工作人员受理申请材料后，应于1个工作日内送达项目承办人，承办人审查后认为需补充或完善材料的，应在2个工作日内告知窗口，通知申请人补正材料；不予许可项目应于2个

工作日内出具不予审批的意见或决定，及时交窗口送达申请人；申请材料齐全、符合法定形式或申请人按要求提交全部补正材料的，自收到现场审查勘验、检验、检测、检疫、听证、鉴定、专家评审结论后，应在2个工作日内作出行政许可决定，及时交窗口送达申请人。

4. 因卫生行政许可工作人员自身责任且无正当理由超过承诺时限未能办结的、无正当理由对申请人申请不予受理的、不按规定给申请人答复的、超过承诺时限才提出延期申请的、在承诺时限内不将办理结果送达申请人的，均可认定为超期办结。申请人认为本机关超期办结的，有权向我局监察机构、法制机构或者上级有关部门投诉，查明属实的按有关规定进行责任追究。

四、卫生行政审批“日清”“周结”制度

1. “日清”制度：专人负责建立“日清台账”，每天对审批事项办理情况进行清查，详细记录当日工作完成情况，由行政审批办公室负责人审核，必要时报首席代表审签，并按市行政审批制度改革工作领导小组办公室要求上报。

“日清”工作内容：当日审批事项受理并录入网上行政审批系统；行政审批事项办结情况统计；在办审批事项是否按照既定流程和环节办理，异常办件调查处理情况；对承担的并联审批事项按要求进行联合会审；对情况复杂、需集体研究审批事项进行梳理汇总并提交行政审批专题办公会研究；对重大审批事项每日进展情况上报市行政审批制度改革领导小组办公室。

2. “周结”制度：主要领导委托首席代表每周召集一次行政审批联席会议，对本周办理行政审批事项进行汇总梳理，会商研

究亟待解决的行政审批事项和问题，对下一步工作进行具体安排。会商研究后的事项由首席代表签批，法律、法规规定必须由主要领导签批的行政许可事项由主要领导签批。专人负责会议影音资料和会议记录收集整理，于2日内报市行政审批制度改革领导小组办公室。

“周结”工作内容：对需会商的审批事项和重大审批事项进行研究并形成决议；对不符合审批条件事项说明理由并明确专人负责，协助申请人完善相关手续；对本周内未办结事项进行分析并对办理情况进行跟踪督导，需要其他部门协助审批事项报市行政审批制度改革领导小组办公室；研究讨论上级交办的、与行政审批业务相关工作。

行政审批联席会议成员包括局主要负责同志、行政审批首席代表、政策法规机构负责人、行政审批办公室负责人、相关业务处室负责人。

五、卫生行政审批 AB 岗制度

为提升行政审批工作效率和服务水平，在明确每个工作岗位职责分工基础上，工作人员相互结合互为备岗，建立 AB 岗制度。A 岗责任人因故不在岗时，由 B 岗暂时接替其岗位工作，确保审批工作正常运行，不因某一岗位缺席导致行政许可事项无法办理或延误。

工作职责：1. 行政审批办公室各工作岗位均设立 AB 岗，避免出现误岗、漏岗。遇有人员调整时，AB 岗配备方案应及时调整。

2. A 岗主要负责处理分管岗位工作，并将有关情况主动告知

B 岗。B 岗应熟悉了解 A 岗工作内容，在其不在岗期间代行 A 岗工作职责，对已明确、规范的事项应及时处理，待 A 岗返岗后主动说明代行职责情况，并将有关资料移交 A 岗。

3. A 岗责任人离岗前应做好工作移交，因特殊原因来不及移交的，B 岗应主动顶岗。A 岗和 B 岗均不在时，他们所承担工作由行政审批办公室负责人统一安排处理。

4. 遇有突发事件、重要工作或上级领导交办的临时事项及其他任务时，AB 岗应密切配合、协同办理，确保工作任务如期完成。

5. 窗口工作人员因故短时间离岗，应摆放告知牌，并委托临近窗口工作人员临时接替其工作直至返回。

六、卫生行政审批地图定位管理制度

为切实提高卫生行政审批服务管理水平，为群众提供公开透明、便捷高效的行政审批服务，制定本制度。

服务内容：以网络平台和电子信息技术为依托，延伸拓展服务内涵，对卫生行政许可审批按照“定岗、定责、定人、定区域、定目标、定任务”六定原则，划分责任区域、明确人员岗位、规范服务内容、落实监管职责，在区域电子地图上标注公示、直观展现，方便群众查询监督，努力做到“事事有人管，处处有人包，职责更清晰，服务更便捷”。

服务范围：医疗机构许可、母婴保健技术服务执业许可、放射诊疗许可、供水单位卫生许可、公共场所卫生许可以及市、县（市、区）卫生行政审批大厅等与群众健康密切相关的行政审批事项全部上图定位，并定期更新数据。居民通过郑州市卫生系统

地图式定位责任服务管理平台的电子地图可以随时查询医疗机构、公共场所、供水单位等机构地址、经营范围、许可有效期、监管人员及联系方式等，为群众营造安全、放心的就医和生活环境。

数据更新：各县（市、区）卫生局、有关单位应及时更新卫生行政审批信息数据，并及时报送局行政审批办公室。市卫生局将不定期抽查数据更新情况，定期进行通报。

七、卫生行政审批专家咨询制度

为充分发挥医疗、卫生、管理专家在卫生行政审批工作中的咨询、参谋作用，提高科学决策水平，制定本制度。

成立卫生相关专业专家库，专业技术专家应具有中级以上职称并在相应岗位工作两年以上；入选专家库的卫生行政管理专家还应取得《河南省行政执法证》并在相应岗位工作一年以上。市卫生局根据工作需要对相关专业的专家、人员进行补充和调整。

专家库成员主要职责：定期进行卫生行政许可相关法律法规和政策学习，确保标准统一性；卫生行政审批事项需进行现场勘验、审查、检验、检测、检疫的，行政审批办公室抽取相关专业专家进行现场勘验、审查、检验、检测、检疫并出具书面意见；对卫生行政审批事项提出建议和专业咨询意见；完成上级下达的其他行政审批相关工作。

八、卫生行政审批公示制度

为推进行政审批信息更加公开透明，保障公众知情权、参与权和监督权，制定本制度。

公示内容：卫生行政审批项目名称；审批依据，包括有关法

律法规、规章、政策等审批流程和环节；审批条件和标准；审批承诺办理时限和服务承诺；审批材料，包括行政许可需要提供材料清单、表格、示范文本等；审批职责：审批承办机构、人员基本信息及职责等；行政许可审批结果；本机关基本信息：工作时间、地址、联系电话、投诉电话等；其他需要公示的信息。

公示方式：市卫生局门户网站（郑州卫生信息网）；地图式定位责任服务管理平台；行政审批服务大厅；12320卫生公益服务热线；《郑州市卫生行政审批便民服务手册》等。

公示要求：除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的内容外，所有行政审批事项均应予以公开；申请人依法要求对公示内容予以说明、解释的，行政机关应当予以说明、解释，并提供准确可靠的信息；公示内容发生变化时，行政机关应及时更新信息。

九、卫生行政审批联席会商制度

为及时、有效研究解决卫生行政审批工作中遇到的热点、难点问题，制定本制度。

1. 会商形式：根据卫生行政审批改革情况和工作实际，采取定期或不定期召开相关部门联席会议的形式进行，重大问题或特殊情况随时召开。

2. 参加人员：局主要负责同志、首席代表、行政审批办公室负责人、有关业务处室负责人、县（市、区）卫生行政部门负责人、卫生行政审批专家库成员和其他需要参会人员。根据会议内容和实际情况确定具体参会人员范围。

3. 会商范围：对卫生行政审批过程中存在问题进行商讨并制定针对性措施；对卫生行政审批日常监管出现的问题进行分析，

研究解决对策；对上级部门关于行政审批工作的新政策、新要求等进行讨论并制定相应工作方案；对卫生行政审批中的重大问题或突发事件进行磋商，及时制定应急处理方案或应对措施。

4. 联席会议由行政审批办公室负责组织召集，由首席代表或其委托授权代表主持召开。会前做好会议时间、地点、议题、人员通知和有关材料准备工作；会中做好记录、摄像、拍照和录音工作；会后汇总整理会议记录和影音资料，及时上报相关领导和上级机关，抓好会议决议事项的落实。

十、卫生行政审批信息通报制度

为加强卫生行政许可与日常监管的有效衔接，进一步加强审批信息交流，制定本制度。

1. 行政审批办公室填写《郑州市卫生行政审批事项办结告知书》，及时将办结事项通报相关业务处室、卫生监督部门和辖区卫生行政部门，便于及时掌握信息，做好日常监管。

2. 辖区卫生行政部门、业务处室日常业务检查、质量控制管理、年度校验等发现有关机构违法违规经营等问题需要告知行政审批办公室知晓的，卫生监督部门对相关机构违法行为进行查处的，应及时填写《郑州市卫生行政审批事项监管信息反馈告知书》，将有关情况通报行政审批办公室。

3. 每周最后一个工作日将本周行政审批事项受理、办结情况以短信形式报告局主要领导和首席代表，为行政审批决策提供科学依据。

4. 每季度第一个月将本季度许可有效期或校验期即将到期

的机构名称、有效期、校验期、联系方式等通报业务处室，提醒业务处室督促机构及时办理许可延续或校验。局机关各相关处室应及时将行政审批工作中举报、投诉及有关机构日常执业中的投诉、举报情况通报反馈给相关处室或卫生监督部门。

十一、卫生行政审批学习讲评制度

为提升卫生行政审批工作人员业务素质 and 依法行政能力，推进行政审批制度化、规范化建设，制定本制度。

1. 时间及形式：采取平时自学、每月集中学习、实地考察调研、座谈讨论等多种形式进行法律法规和审批业务学习；采取周例会、月通报、季小结等形式对行政审批工作情况进行剖析讲评，研究制定下一步工作计划；不定期开展业务讲解，采取人人上台讲课、人人参与点评的方式，由行政审批办公室人员轮流讲解自己所承担业务的办理流程、条件、标准、注意事项、存在问题等，解答其他人员提问并互相点评，疑难问题共同讨论研究，促进业务水平不断提高。

2. 参加人员：首席代表、行政审批办公室全体工作人员、相关业务处室负责人、咨询专家库成员、县（市、区）卫生行政部门负责人、医疗机构负责人等。根据学习讲评内容和工作实际确定具体参加人员范围，除公务和特殊原因外，原则上不得请假和替会。

3. 主要内容：学习卫生法律法规、规章制度、上级有关文件、卫生行政审批各项规章制度和相关业务；分析讲评行政审批改革推进情况、工作任务完成情况、各项工作制度落实情况、大项活动和重点工作开展情况、投诉建议处理情况、需要研究解决问题

和注意事项等。

十二、卫生行政审批档案管理制度

为保持行政审批文书记载的完整性、规范性、详实性、安全性，使卫生行政审批档案的归档、立卷和查阅工作规范化、程序化，提高档案管理水平，制定本制度。

1. 管理范围：卫生行政审批档案是卫生行政部门在履行行政许可审批职责过程中形成并处理完毕的文字、图表和照片等不同形式的资料，包括具有保存查考价值的各类文件、图表、证件、照片、申请材料、中介机构项目评估材料、检测检验材料、现场勘查材料、听证材料、审核意见、行政许可决定、证照发放登记材料和其他应归档材料。不予许可事项只保存申请表和不予行政许可决定等材料。

2. 工作职责：行政许可材料实行整理归档责任制，行政审批办公室负责承办行政许可材料的立卷归档工作，并明确一名工作人员具体负责行政许可有关材料收集、整理、分类、装订、编号、登记及移交工作；机关档案机构负责对行政许可事项立卷归档工作进行指导和协助，并对档案进行接收、归类、保管、统计和提供查阅、利用。

3. 立卷归档：行政许可档案实行一事一档，一档一号；档案卷内文件以“件”为单位编制卷内文件目录并编件号和页号（在有文字的每页材料正面右上角、背面左上角编写页码，已装订成册的可不编号）；案卷装订前要去掉所有金属固定物，所有材料靠左、下方对齐，用线绳在距案卷左边约15毫米处三孔一线装订；档案整理完毕后，以每个具体行政许可事项为立档单位装入档案

盒保存；立卷归档的材料应完整齐全、准确真实，使用 A4 规格标准纸张，卷内文字应使用钢笔或签字笔书写，不得涂改（有修改内容时由修改者签印）。

4. 排序编号：卫生行政许可档案按时间顺序排列：案卷封面、卷内材料目录、行政许可申请受理或不予受理通知书、申请材料补正告知书、申请材料、卫生行政部门审查形成和收集的书面材料、听证材料、行政许可延期审批文书和延期通知书、行政许可决定书、许可证（批）件复印件、行政许可送达回执、行政执法证复印件、归档备考表、封底。卫生行政许可档案编号书写规范为：年号—类别—序号。

5. 归档时间：按照“随办随归”原则，行政许可事项承办人应在申请人领取卫生许可证件后，及时将审批资料交档案管理人员立卷归档保存，并履行交接手续。行政许可材料原则上应于审批事项办结后一个月内完成归档。行政许可档案全部整理完毕后，应及时向机关档案机构移交，并制定移交清单一式二份，一份存档，一份自留备查。卫生行政许可档案保存期限按档案管理有关规定执行。

附件：1. 郑州市卫生行政审批事项办结告知书

2. 郑州市卫生行政审批事项监管信息反馈告知书

附件 1

郑州市卫生行政审批事项办结告知书

_____:

由_____申请的_____于_____年_____月_____日

办结，请结合工作实际加强日常监督管理。

特此告知。

附：办结行政审批事项情况一览表

收件人签名：

年 月 日

送达人签名：

年 月 日

备注：本告知书一式两份，一份送达有关部门，一份留存。

附件 2

郑州市卫生行政审批事项 监管信息反馈告知书

_____:

我单位（部门）于_____年_____月_____日对_____进行日常监管时，发现以下问题：_____

特此告知。

收件人签名：
年 月 日

送达人签名：
年 月 日

备注：本告知书一式两份，一份送达有关部门，一份留存。

抄送：市审改办。

郑州市卫生局办公室

2014年3月14日印发
