

国家卫生计生委办公厅关于印发委政务大厅管理制度的通知

国卫办综函〔2017〕550号

委机关各司局，监督中心：

为深入贯彻“放管服”改革举措，落实《国务院审改办 国家标准委关于推进行政证可标准化的通知》（审改办〔2016〕4号），进一步规范委政务大厅管理，结合工作实际，修订了国家卫生计生委政务大厅管理制度。现印发给你们，请遵照执行。

附件：1.国家卫生计生委政务大厅信息公开制度

2.国家卫生计生委政务大厅一次性告知制度

3.国家卫生计生委政务大厅首问负责制度

4.国家卫生计生委政务大厅顶岗补位制度

5.国家卫生计生委政务大厅服务承诺制度

6.国家卫生计生委政务大厅责任追究制度

7.国家卫生计生委政务大厅文明服务制度

8.国家卫生计生委政务大厅咨询服务制度

国家卫生计生委办公室

2017年6月2日

(信息公开形式：主动公开)

- 1 -

附件 1:

国家卫生计生委政务大厅信息公开制度

一、为进一步规范国家卫生计生委政务大厅工作，保障公民、法人和其他组织依法获取相关信息，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》、《行政证可标准化指引（2016版）》等有关政策法规标准，制定本制度。

二、坚持以公开为常态、不公开为例外，除涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私外，能公开的全部公开。

三、信息主要通过国家卫生计生委政务大厅网页、国家卫生计生委政务大厅信息管理系统、实体大厅内部公告栏、触摸屏、LED 公告屏等方式公开。

四、规范网上服务事项。集中公开国家卫生计生委本级行政审批事项，实施动态管理和编码管理，规范事项名称、条件、材料、流程、时限等。

五、优化网上服务流程。优化简化并及时公开行政审批事项网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，缩短办理时限。推广应用预受理预审查系统。

六、全面公开服务信息。在委政务大厅网页和大厅内部，公开与行政审批事项相关的法律法规、政策文件、通知公告、办事指南、审查细则、常见问题、监督举报方式和网上可办理程度，以及行政审批涉及的中介服务事项清单、机构名录等信息，并实行动态调整。规范和完善办事指南，列明依据条件、流程时限、收费标准、注意事项等；明确需提交材料的名称、依据、格式、份数、签名签章等要求，并提供规范表格、填写说明和示范文本。

- 2 -

附件 2:

国家卫生计生委政务大厅一次性告知制度

一、为进一步规范国家卫生计生委政务大厅工作，提高办事效率，根据《中华人民共和国行政许可法》、《行政许可标准化指引（2016版）》等有关法律标准，制定本制度。

二、申请人到委政务大厅申请或咨询国家卫生计生委本级行政审批事项时，经办人应当当场或在5个工作日内一次性告知其所要办理事项的依据、时限、程序、所需材料等。

三、申请材料不齐全或者不符合法定形式的，经办人应当当场或在5个工作日内一次告知申请人需要补正的全部内容。

四、申请事项依法不需要取得行政许可的，应当即时告知申请人不受理；申请事项依法不属于本行政机关职权范围的，应当即时作出不予受理的决定，并告知申请人向有关行政机关申请。

- 3 -

附件 3:

国家卫生计生委政务大厅首问负责制度

一、为进一步规范国家卫生计生委政务大厅工作，提供优质服务，根据《中华人民共和国行政许可法》、《行政许可标准化指引（2016版）》等有关法律标准，制定本制度。

二、委政务大厅工作人员在首次接受来电、来信、来访者为首问责任人。

三、首问责任人不论询问的内容与本人职责是否有关，都要热情回答、接待或帮助来访者，不可视而不见、听而不闻。

四、属首问责任人职责范围的，要按有关规定及时办理。不能当场办理的，要向当事人一次解释清楚有关办理事项，需补充或携带的材料，以及如何办理等。办理的事项不属于本大厅业务范围的，首问责任人要给予耐心说明。

五、若不属于首问责任人的职责范围，首位责任人必须说明情况并将申请人引至相关部门，请经办人员给予办理。

六、属于业务不明确或首问责任人不清楚承办部门的首问责任人要及时请示领导，协助、协调有关部门一同解决。

七、有关人员来电话反映情况或举报有关问题的，首问责任

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_2935

