中山市卫生健康局2024年行政许可

实施和监督管理情况报告

市政府：

根据《关于开展行政许可实施和监督管理情况年度报告工作的通知》要求，现将我局2024年行政许可实施和监督管理情况报告如下：

一、基本情况

（一）现有事项及办理情况。2024年，我局实施的行政许可审批事项共105项（含子项），全年共受理业务16748件，全部办结，按时办结率保持100%。所有事项均已进驻广东省政务服务网中山分站，本年度我局无取消、转移许可事项。

（二）依法实施情况。我局严格按照《中华人民共和国行政许可法》《广东省行政许可监督管理条例》等相关法律法规的规定的权限、范围、程序和条件开展行政许可工作。全力配合市政数局落实“对标排查”“政务服务质量提升专项工作”“指尖办”“一照通行”“秒批秒办”等行政审批改革工作。本年度，未发现违法违规审批情况，窗口服务实现零投诉，行政许可受理按时办结率达100%，办事群众好评率达100%，实现了无差错、无超时、无违纪的工作目标。

（三）公开公示情况。我局持续提升行政服务质量，不断完善服务体系，并对广东政务服务网及中山市公共信用信息管理系统进行了进一步优化。在广东政务服务官网公开公示了许可事项及其配套服务的关键信息和办事指南。群众可通过广东政务服务网实时查询到许可事项的网上办理状态、审批结果等详细信息，实现政务服务全程网办。许可决定作出后7个工作日内，在信用中山网站进行公示，完成公示率达到100%。同时，在局门户网站公布举报投诉电话，接受网上信访，加强社会监督，发挥公众对规范行政行为的积极作用。

（四）监督管理情况。聚焦全领域，组织开展专项检查及行动共38项，坚决查处各类违法违规行为，维护卫生行业秩序。全市应监督单位共19647户，开展监督检查户次数25377户次，监督覆盖率96.26%。全市共受理各类投诉举报1597宗，作出行政处罚694宗，罚没金额约536.07万元，非法行医涉刑案件移送及备案3宗。

（五）实施效果情况。2024年，我局对标学习先进地区经验，全力推进我局行政许可工作提质增效，切实提升办事群众的满意度和幸福感。积极探索审批服务改革，依托电子证照共享应用、数据实时比对核验，公共场所卫生许可告知事项“秒批”改革稳步推进，“即时办结”审批方式得到群众肯定。丰富“指尖办”办理场景，公共场所卫生许可证补办、公共场所卫生许可法人及单位名称变更项目签约接入粤商通平台。

二、存在问题和困难

（一）部分许可信息公示衔接不畅。行政许可审批系统与信息公示平台仍不能完成自动对接，信息公示的效率和及时性存在问题。同时对于部分复杂信息公示目前仍欠缺系统支持。如消毒、涉水产品、广告等。

（二）部分审批服务便捷性有待提高。由于业务的复杂性以及现有系统支持不足，除接收材料业务能实现“一窗通办”外，专业业务仍需分窗办理。由于缺乏材料分发系统支持，跨域通办实际效果仍不显著，一定程度影响申请人服务感受提升。

（三）不见面审批推进仍存在一定困难。受到当前技术支持限制，包括：大部分电子证照对沿革信息难以较好记录，无法与实体证件信息完整对应；卫健审批事项缺乏自助打证系统支持；申请人提交的电子材料归档方法不明确等。群众期盼的不见面审批功能对大部分项目仍无法覆盖。

三、下一步工作措施和建议

（一）加强业务培训。健全常态化培训机制，每季度针对高频事项、新颁法规及系统操作开展专题轮训，重点强化跨域通办、全程网办等业务流程规范化实操能力。推行案例教学，梳理审批难点和常见错误类型形成业务手册，提升一线人员应对复杂问题的专业水平。

（二）探索AI赋能。结合政数部门提供的AI导办、AI助办等服务功能，完善AI对卫健审批辅助功能的可用性和准确性。探索运用大模型技术结合现有政策标准，构建卫健审批知识库，为具体业务分析和决策提供相对专业的支持指导。遴选与当前AI能力相适应的场景，探索通过OCR识别、语义分析等技术辅助开展申请材料准确性、完整性识别提醒，降低工作审核负担，提高准确率。

（三）建议上级部门加大审批系统的改造和投入。就有关工作需求积极向国家、省、市有关系统提供单位提出建议，争取打通证照共享链路，通过技术手段支撑服务改革的进一步推进。建议市政数部门加大系统改造投入，推动审批系统功能根据群众需求与时俱进。

中山市卫生健康局

2025年3月27日