

卫生监督服务规范

第一条为加强我局卫生监督行风建设，强化依法行政，规范执法行为，提高服务质量，推动我局的精神文明建设，制定本规范。

第二条 本规范是我局工作人员从事相关工作的行为准则。

第三条基本规范：

（一）依法监督，忠于职守。时刻把保障人民群众健康、促进经济社会发展放在首位，为经济建设服务，为人民健康服务。

（二）严格执法，实事求是。遵守卫生行政执法的基本原则和要求，做到合法、合理、高效、公开、公正。

（三）遵纪守法，道德高尚。严于律己，坚守岗位，不参与经营活动，不与监督管理相对人发生有碍秉公执法的各种关系。

（四）爱岗敬业，热忱服务。树立强烈的公仆意识和职业情操，对工作认真负责，对服务对象、来电来访人员态度和蔼，一视同仁，公正文明，讲究礼貌。

（五）开拓进取，精益求精。发扬严谨求实作风，学习有关法律法规知识，刻苦钻研业务，不断提高卫生监督执法水平。

（六）乐于奉献，廉洁高效。吃苦耐劳，任劳任怨，个人利益服从国家和集体利益，办事高效，不以权、以职谋私。

（七）互尊互学，团结协作。同事间友好相处，互相支持。维护集体荣誉，维护行业形象。

（八）讲究仪表，文明执法。着装整洁，语言文明，举止端庄；积极宣传卫生法律法规知识，提高监督对象遵纪守法的自觉性。

第四条卫生监督检查指导服务规范：

（一）严格贯彻执行国家的有关法律法规和方针政策。

（二）熟练掌握卫生法律法规知识和卫生监督各项业务技能，正确实施卫生监督。

（三）严格依法行政、实事求是，按照工作规范的要求、程序实施各项卫生监督检查，并在规定时间内完成。

（四）进行卫生监督取证和行政处罚时，事实清楚，证据确凿，定性准确，处理适当，程序合法。

（五）卫生行政执法文书制作完备，做到项目填写齐全，文字严谨，语言规范，文书内容详实。

（六）监督测定的健康相关产品，严格按照抽检计划和相关标准执行，不超量或重复采样。

（七）坚持指导、帮助、扶持和处罚与教育相结合的原则，寓监督于服务之中，打击假冒伪劣产品，切实维护消费者的利益，保护合法经营者。

第五条卫生许可受理服务规范：

（一）严格执行各类卫生许可的审查程序和时限规定，实行两公开一监督制度，按标准收取相关费用。

（二）落实首问负责制和责任追究制，耐心向管理相对人说明受理的要求、内容或不予受理的原因。

（三）保守申请单位的资料秘密，不得随意将资料内容泄露给他人。

第六条投诉举报受理服务规范：

（一）受理投诉举报，做到认真负责、耐心细致，记录齐全，及时交办。办理结果及时反馈有关方面。

（二）及时转办需移交其他部门（机构）的举报投诉，必要时向举报人做好解释工作。

（三）按照有关要求做好保护举报人等有关的各项保密工作。

第七条重大公共卫生事件（案件）调查处理服务规范：

（一）坚持 24 小时值班制度。接到重大公共卫生事件（案件）报告，立即向领导汇报，并及时与有关人员联系。

（二）调查处理人员必须在规定时间内赶赴事件现场，按照处理预案的要求与分工，做好相应的工作。

（三）调查处理人员必须实事求是，以严肃认真、深入细致的工作作风，依法实施卫生监督工作。

第八条行政管理及后勤保障服务规范：

（一）尊重知识，尊重人才，任人唯贤；更新观念，锐意改革，开拓创新。

（二）发扬求真务实的作风，加强调查研究，制定所内各项规章制度，做到科学决策，及时解决问题。

（三）有针对性地开展思想政治工作，密切联系群众，倾听群众意见，认真做好协调和服务工作。

（四）热爱后勤工作，按章办事，忠于职守，服务主动、热情。

（五）严格各类审批手续，做到帐物相符，帐目清晰，当好家，理好财。

（六）厉行节约，避免浪费，提高资源利用效益。

（七）完善各项安全设施，杜绝事故隐患。

卫生监督服务标准

十不准：

（一）不准以权谋私、索借钱物。

（二）不准徇情枉法、越权执法。

（三）不准故意刁难、拖延不办。

（四）不准冷漠生硬、态度粗暴。

（五）不准发人情证、关系证。

（六）不准无法定依据处罚、收费。

（七）不准违规采样、擅自处理监督样品。

（八）不准参与管理相对人的经营、经济活动。

（九）不准利用职务之便代办宴席、代购或推销商品。

（十）不准接受可能影响公正执行公务的吃请、馈赠及其它消费活动。

十做到：

（一）做到有法必依、秉公执法、文明执法；

（二）做到办事制度和程序公开、办事结果公开；

（三）做到依照法律规定进行卫生审查和监督检查；

（四）做到按照标准收费、不乱收费、不多收费；

（五）做到着装整齐、语言文明、服务规范；

（六）做到不着卫生监督制服到经营性场所消费；

（七）做到执行公务期间不饮酒、不酒后执法；

（八）做到不在被监督单位购买或推销商品；

- (九) 做到执行公务期间不参与娱乐休闲活动;
- (十) 做到主动接受管理相对人和社会各界监督;

卫生监督服务承诺

一、卫生监督服务承诺:

- 1、态度和蔼, 服务热情, 实行首问负责制, 工作高效高质, 咨询耐心细致;
- 2、文明执法, 着装整齐, 行为规范, 廉洁自律, 勤政廉政。以法律为准绳, 有法可依, 有法必依, 执法必严, 违法必究;
- 3、实行告知制度: 窗口告知, 使群众明确许可证的发放程序、时限和办证标准及所需的申请材料;
- 4、行政执法公开、公正、公平、合法, 执法主体、执法程序合法。坚持原则, 秉公执法, 不徇私枉法, 不吃、拿、卡、要;
- 5、实行责任追究制, 对卫生监督员以权谋私、越权执法、野蛮执法、收受贿赂、徇私舞弊等违法违纪行为, 做到有诉必受、有受必查、有查必果。
- 6、设立卫生监督投诉电话: 0375-8970199 8970366。坚持 24 小时服务制, 认真处理群众投诉。

二、卫生监督管理承诺

- 1、接到办证申请后, 除可以当场作出行政许可决定的外, 应当自受理申请之日起二十日内作出行政许可决定, 二十日内不能作出决定的, 经卫计委批准, 可以延长十日, 并将延长期限的理由告知申请人。对来所办理有关事项, 需要进一步补充完善的, 必须一次性告知。
- 2、免费协助被监管单位开展从业人员卫生法律法规及卫生知识的培训。
- 3、待人接物要举止文明, 礼貌周到, 禁用服务忌语, 对群众的疑难要耐心解答。
- 4、监督员到经营单位执行监督工作任务, 必须 2 人以上(含 2 人), 且应出示行政执法证件。监督检查时要有被监督单位人员陪同。对检查的情况实事求是填写检查记录, 当事人、监督员签字。

三、卫生行政处罚承诺

对执法监督中发现的违法行为依法进行查处, 给予行政处罚的, 向当事人公开违法条款, 处罚依据, 处罚标准等, 送达卫生行政处罚决定书时一并告知当事人的法律权利。

卫生许可证办事指南

- 一、办事项目: 公共场所、生活饮用水卫生许可证办理。
- 二、办理时限: 受理之日起 20 日内。
- 三、法律依据: 《公共场所卫生管理条例》、《公共场所卫生管理条例实施细则》、《生活饮用水卫生监督管理办法》、《河南省公共场所卫生监督管理办法》。
- 四、需许可办证单位: 集中式供水和二次供水单位, 住宿业、公共浴室、足浴、理发店、美容院、影剧院、音乐厅、网吧、游泳场馆、展览馆、博物馆、美术馆、图书馆、商场、书店、候车(机、船)室等。

五、办理程序：

（一）申请受理：申请人提交书面申请。在平顶山市卫生计生监督局网站“办事指南”栏目自行下载卫生许可申请表。

（二）准备相关申报材料。

- 1、卫生许可证申请表；(延续单位需提供原卫生许可证复印件)
- 2、法定代表人或者负责人身份证明；
- 3、委托办理的需提供授权委托书、被委托人身份证复印件；
- 4、公共场所或生活饮用水场地使用证明（房屋产权证明或有效租赁协议），地址方位示意图、平面图和卫生设施平面布局图；
- 5、预防性卫生监督审查意见；
- 6、有资质的检测机构出具的本年度内公共场所或生活饮用水卫生检测或者评价报告；
- 7、公共场所或生活饮用水卫生管理制度。包括所设立的卫生管理部门的名称或所配备的专（兼）职卫生管理人员的姓名，卫生管理档案的建立方式，危害健康事故处置办法；
- 8、从业人员健康体检合格证明以及卫生知识培训和考核情况的书面材料；
- 9、工商营业执照或企业名称预先核准通知书；
- 10、使用的公用物品委托洗涤消毒的，应当提供委托协议以及被委托单位工商执照复印件；
- 11、使用集中空调通风系统的，应当提供集中空调通风系统卫生检测或者卫生学评价报告和集中空调通风系统竣工图纸；
- 12、配备的公共卫生用品的检验合格证明；

（三）卫生监督员现场审核。

（四）卫生许可证办理。