

# 卫生健康委政务服务 事项标准化手册

市卫生健康委员会

2021 年 8 月

# 目录

一、服务理念	3
二、服务承诺	4
三、事项清单	5
政务服务事项清单	5
四、办事标准	6
政务服务事项办事标准	6
五、相关制度	26
(1) 信息公开制度	
(2) 一次性告知制度	
(3) 首问责任制度	
(4) 服务承诺制度	
(5) 责任追究制度	
(6) 文明服务制度	

# 服务理念

您的“鞍”心，我的用心

# 服务承诺

流程能简则简，环节能减则减  
办事能快则快，服务能优尽优

# 事项清单

## 一、政务服务事项清单

- 1、人体器官移植医师执业资格认定
- 2、对职业病诊断争议的鉴定
- 3、再生育涉及病残儿医学鉴定
- 4、计划生育手术并发症鉴定
- 5、尸检机构认定
- 6、医疗事故判定
- 7、限制类医疗技术备案
- 8、医疗美容项目备案
- 9、体检项目备案
- 10、外出健康体检备案
- 11、盲人医疗按摩人员执业备案
- 12、对中医（专长）医师的资格认定（委托初审）
- 13、传统医学师承出师证书核发（委托初审）
- 14、对传统医学师承和确有专长人员申请参加医师资格考试的资格认定（委托初审）
- 15、参加护士执业资格考试人员报名资格审定（委托初审）
- 16、抗菌药物供应目录备案
- 17、义诊活动备案

# 政务服务事项办事标准

## 一、人体器官移植医师执业资格认定

事项名称	人体器官移植医师执业资格认定
适用对象	自然人
设立依据	《中华人民共和国执业医师法》、《人体器官移植条例》、《卫生部办公厅关于对人体器官移植技术临床应用规划及拟批准开展人体器官移植医疗机构和医师开展审定工作的通知》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	1. 经培训基地培训并考核合格； 2. 取得主治医师专业技术职务任职资格，有5年以上人体器官移植临床工作经验或8年以上外

	<p>科或小儿外科临床工作经验证明；</p> <p>3. 近3年未发生二级以上负完全责任或主要责任的医疗事故，无违反医疗卫生法律、法规、规章、伦理原则和人体器官移植技术管理规范的行为的证明材料；</p> <p>4. 《医师执业证书》。</p>
办理基本流程	1、受理、审核；2、决定
办结时限	即办件
办理结果	医师执业证书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

## 二、对职业病诊断争议的鉴定

事项名称	对职业病诊断争议的鉴定
适用对象	自然人、法人
设立依据	《中华人民共和国职业病防治法》、《职业病诊断与鉴定管理办法》

受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	1. 职业病诊断证明书； 2. 职业病鉴定申请书。
办理基本流程	1、受理；2、鉴定
办结时限	40 个工作日
办理结果	职业病诊断鉴定书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	信件，电话：0412-5538251

### 三、再生育涉及病残儿医学鉴定

事项名称（字体：楷体3号）	再生育涉及病残儿医学鉴定
适用对象	自然人
设立依据	《计划生育技术服务管理条例》、 《病残儿医学鉴定管理办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会

受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00 (节假日除外)
办理要件	1. 病史资料; 2. 户口簿复印件; 3. 病残儿医学鉴定申请; 4. 容缺受理承诺书。
办理基本流程	1、申请受理; 2、鉴定决定送达
办结时限	10 个工作日
办理结果	病残儿童医学鉴定结论通知书
收费依据及标准	《病残儿医学鉴定管理办法》、收费标准由各省、自治区、直辖市物价部门核定
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5531385

#### 四、计划生育手术并发症鉴定

事项名称 (字体: 楷体 3 号)	计划生育手术并发症鉴定
适用对象	自然人
设立依据	《计划生育技术服务管理条例》、

	《关于印发〈计划生育手术并发症鉴定管理办法（试行）〉的通知》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、周一至周五8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	1. 接受计划生育手术的证明及病史资料； 2. 身份证明、婚姻证明； 3. 并发症鉴定书面申请； 4. 容缺受理承诺书。
办理基本流程	1、申请受理；2、鉴定决定送达
办结时限	7个工作日
办理结果	鞍山市计划生育手术并发症鉴定结论通知书
收费依据及标准	《关于印发辽宁省计划生育手术并发症鉴定管理办法实施细则的通知》、由省级卫生行政部门会同当地物价部门制定
申请材料示范文本	无

常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5531385

## 五、尸检机构认定

事项名称（字体：楷体3号）	尸检机构认定
适用对象	法人
设立依据	《医疗事故争议中尸检机构及专业技术人员资格认定办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 病理解剖设备清单和设施说明；</li> <li>2. 病理解剖专业技术人员名单、专业技术职务任职资格证书复印件；</li> <li>3. 医疗机构的《医疗机构执业许可证》副本复印件或机构的有效证明文件；</li> <li>4. 申请书；</li> </ol>

	5. 容缺受理承诺书。
办理基本流程	1、受理审核；2、认定、公告
办结时限	6 个工作日
办理结果	全市承担尸检任务定点机构名单
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

## 六、医疗事故判定

事项名称（字体：楷体 3 号）	医疗事故判定
适用对象	自然人、法人
设立依据	《医疗事故处理条例》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	无
办理基本流程	1、报告；2、责令采取必要措施、

	调查
办结时限	7 个工作日
办理结果	无
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

### 七、限制类医疗技术备案

事项名称（字体：楷体 3 号）	限制类医疗技术备案
适用对象	自然人
设立依据	《医疗技术临床应用管理办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	1. 技术负责人（限于在本机构注册的执业医师）资质证明材料； 2. 本机构医疗技术临床应用管理专门组织和伦理委员会论证材料；

	3. 开展临床应用的限制类技术名称和所具备的条件及有关评估材料； 4. 容缺受理承诺书。
办理基本流程	1、受理审核；2、决定
办结时限	7 个工作日
办理结果	医疗机构执业许可证
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

## 八、医疗美容项目备案

事项名称（字体：楷体 3 号）	医疗美容项目备案
适用对象	自然人
设立依据	《医疗美容服务管理办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、 周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	1. 医疗机构执业许可证副本；

	2. 《医疗美容项目目录》。
办理基本流程	1、受理审核；2、决定
办结时限	1 个工作日
办理结果	医疗机构执业许可证
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

## 九、体检项目备案

事项名称（字体：楷体 3 号）	体检项目备案
适用对象	自然人
设立依据	《健康体检管理暂行规定》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	《健康体检项目目录》
办理基本流程	1、受理审查；2、决定
办结时限	即办件

办理结果	备案回执
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

## 十、外出健康体检备案

事项名称（字体：楷体3号）	外出健康体检备案
适用对象	法人
设立依据	《健康体检管理暂行规定》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、周一至周五8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 现场清洁、消毒和检后医疗废物处理方案；</li> <li>2. 体检现场标本采集、运送符合有关条件和要求的书面说明；</li> <li>3. 双方签订的健康体检协议书；</li> <li>4. 外出健康体检情况说明，包括邀请单位的基本情况、受检者数</li> </ol>

	量、地址和基本情况、体检现场基本情况。
办理基本流程	1、受理审查；2、决定
办结时限	即办件
办理结果	外出健康体检备案回执
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

### 十一、盲人医疗按摩人员执业备案

事项名称（字体：楷体 3 号）	盲人医疗按摩人员执业备案
适用对象	自然人
设立依据	《盲人医疗按摩人员从事医疗按摩资格证书管理办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	1. 医疗机构聘书； 2. 二甲等级以上医院（含二甲等

	<p>级医院) 的体检证明;</p> <p>3. 残疾人证;</p> <p>4. 身份证;</p> <p>5. 盲人医疗按摩人员从事医疗按摩资格证书;</p> <p>6. 盲人医疗按摩人员执业备案申请审核表。</p>
办理基本流程	1、受理审查; 2、决定
办结时限	即办件
办理结果	盲人医疗按摩人员从事医疗按摩资格证书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5533236

## 十二、对中医（专长）医师的资格认定（委托初审）

事项名称（字体：楷体3号）	对中医（专长）医师的资格认定（委托初审）
适用对象	自然人
设立依据	《中华人民共和国中医药法》、《中医医术确有专长人员医师

	资格考核注册管理暂行办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、周一至周五8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	中医医术确有专长人员（师承学习人员）医师资格考核申请表或中医医术确有专长人员（多年实践人员）医师资格考核申请表
办理基本流程	1、审核；2、受理
办结时限	即办件
办理结果	关于XX通过中医医术确有专长人员复审的公示
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5533236

### 十三、传统医学师承出师证书核发（委托初审）

事项名称（字体：楷体3号）	传统医学师承出师证书核发（委托初审）
---------------	--------------------

适用对象	自然人
设立依据	《传统医学师承和确有专长人员医师资格考核考试办法》、《辽宁省传统医学出师考核和确有专长考核实施办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）
办理要件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本人身份证明</li> <li>2. 传统医学师承出师考核申请表；</li> <li>3. 指导老师医师资格证书、医师执业证书、专业技术职务任职资格书，或者核准其执业的卫生行政部门、中医药管理部门出具的从事中医、民族医临床工作 15 年以上证明；</li> <li>4. 学历或学力证明；</li> <li>5. 经公证的师承关系合同；</li> <li>6. 二寸免冠正面半身照片 2 张。</li> </ol>

办理基本流程	1、受理审查；2、办结
办结时限	8个工作日
办理结果	传统医学师承出师证书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5533236

#### 十四、对传统医学师承和确有专长人员申请参加医师资格考试的资格认定（委托初审）

事项名称（字体：楷体3号）	对传统医学师承和确有专长人员申请参加医师资格考试的资格认定（委托初审）
适用对象	自然人
设立依据	《中华人民共和国执业医师法》、《传统医学师承和确有专长人员医师资格考核考试办法》、
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、周一至周五8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）

办理要件	《传统医学师承出师证书》或 《传统医学医术确有专长证书》
办理基本流程	1、审核；2、受理
办结时限	即办件
办理结果	国家统一编码的医师考试准考证
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5533236

### 十五、参加护士执业资格考试人员报名资格审定（委托初审）

事项名称（字体：楷体3号）	参加护士执业资格考试人员报名资格审定（委托初审）
适用对象	自然人
设立依据	《护士执业资格考试办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街12号鞍山市政务服务中心一楼71号窗口、 周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00（节假日除外）

办理要件	1. 在教学、综合医院完成 8 个月以上护理临床实习报告原件及复印件； 2. 毕业证书和学位证书原件及复印件； 3. 《护士执业资格考试报名申报表》； 4. 本人有效身份证明及复印件。
办理基本流程	1、受理、审核；2、决定
办结时限	即办件
办理结果	报名表
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5535346

## 十六、抗菌药物供应目录备案

事项名称（字体：楷体 3 号）	抗菌药物供应目录备案
适用对象	自然人
设立依据	《抗菌药物临床应用管理办法》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山

	市政务服务中心一楼71号窗口、 周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00 (节假日除外)
办理要件	抗菌药物供应目录备案表
办理基本流程	1、受理审查；2、决定
办结时限	即办件
办理结果	备案回执
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5538912

### 十七、义诊活动备案

事项名称 (字体: 楷体 3 号)	义诊活动备案
适用对象	法人
设立依据	《关于组织义诊活动实行备案管理的通知》
受理机构	鞍山市卫生健康委员会
受理地点和时间	鞍山市铁东区明山街 12 号鞍山市政务服务中心一楼 71 号窗口、 周一至周五 8:30—11:30, 13:00—17:00 (节假日除外)

办理要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、义诊情况说明；</li> <li>2、义诊责任承诺书；</li> <li>3、义诊医务人员信息表；</li> <li>4、参加义诊医疗、预防、保健机构的《医疗机构执业许可证》；</li> <li>5、城管等部门同意书。</li> </ul>
办理基本流程	1、受理；2、审核决定
办结时限	5个工作日
办理结果	义诊备案回执
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	0412-5533357

# 相关制度

## 一、信息公开制度

第一条 信息公开制度是指将本部门的政务服务事项名称、依据、受理条件、办理流程、承诺时限、需要提交的全部材料目录以及收费标准、承办人、办理结果、监督投诉渠道等信息，采取多种方式予以公开的一项制度。

第二条 编制政务服务事项目录、信息、流程等，通过政府信息公开平台公开。

第三条 编制办事指南，放置窗口醒目位置，供申请人现场查阅。

## 二、一次性告知制度

第一条 一次性告知制度是指对行政相对人到窗口部门办理有关事项时，经办人应当一次性告知手续、程序、所需材料及受理时限和不予受理理由的制度。

第二条 经办人员接待到本窗口办事的行政相对人，对工作职能范围内的事宜，有一次性告知的义务，对手续、材料不完备或未按规定程序、受理时限办理的，应一次性告知需要补办的手续、材料或办理程序、受理时限。

第三条 对不属于职责范围的事项，经办人应耐心说明情况，并尽可能告之相关单位和部门的联系方式。

第四条 窗口工作人员在行使告知中，要使用文明用语。

第五条 窗口工作人员要认真履行一次性告知义务，对没有做到一次性告知，造成行政相对人往返多次办理的经办人，情节较轻的给予批评教育，对情节较重的给予通报批评。

### **三、首问责任制度**

第一条 首问责任制度是指由首问责任人负责办理或负责协调、联系相关部门办理服务对象所要求办理的各类事项，负责解答服务对象提出各类问题，并负责将办理结果告知服务对象的制度。

第二条 属于首问责任人职责范围内能够解决的，应当在规定时限内迅速办理或一次性告知有关办理程序、要求等，热情耐心地解答有关询问，直到服务对象听明白为止。

第三条 不属于首问责任人职责范围，首问责任人要主动告知或引导其到对应窗口。

第四条 首问责任人在接待办事人时，不能使用“不知道”、“不清楚”、“不归我管”等语言予以回绝，应热情帮助服务对象与有关职能部门（单位）取得联系；如联系不上，应主动告知服务对象需联系的职能部门（单位）及其所在位置、联系电话等。

第五条 首问责任制要求窗口工作人员牢记岗位职责，熟悉审批业务，树立服务意识。

### **四、服务承诺制度**

第一条 服务承诺制度是指在开展办理政务服务事项等有关工作时，对服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向社会公开承诺，并严格按照承诺事项履职。

第二条 服务承诺遵循依法、诚信、公开、高效、便民的原则，以提高服务效率和公众满意度为目标。

### 第三条 服务承诺

1、热情服务。对服务对象要亲切、友好，做到主动、耐心、热情、周到。

2、依法依规。认真贯彻执行国家、省、市的相关法律法规、政策文件和规章制度。

3、文明服务。坚持文明服务，工作人员举止端庄，谈吐文明，精神振作，姿态良好。

第四条 经办人员在办理业务时举止不文明、态度不和蔼的，给予批评教育；态度粗暴，与服务对象发生争吵的，给予诫勉教育并责令向当事人赔礼道歉；情节严重，造成恶劣影响的，根据有关规定追究其相应责任。

第五条 对申请报件需要补充完善的事项，没有一次性告知的，视情节轻重，对有关责任人员给予批评教育、诫勉教育或效能告诫，并将处理结果及时向有关当事人反馈。

## 五、责任追究制度

窗口工作人员凡在受理政务服务事项过程中，有下列行为之一的，将依纪依规严肃处理：

(一) 对符合规定条件的审批事项应当受理而不予受理的；

(二) 对符合规定条件的审批事项随意退件的；

(三) 对于材料不齐全或不符合申报要求的申报者，未能一次性书面告知需补充的材料或需补办的具体事项，造成申报者三次以上往返的；

(四) 退件超过规定期限的；

(五) 由于窗口工作人员的责任，对符合规定的申报件未在规定的期限内审查办理完毕的；

(六) 受理申报件的窗口工作人员未主动与相关部门联系催办，致使政务服务事项在期限内未办结的；

(七) 将收到的申报件交由申报者自行到本行政部门或其他行政部门进行审批或领取证件、批准文件的；

(八) 擅自设立收费项目或提高收费标准的。

## **六、文明服务制度**

第一条 坚持热情服务，做到文明服务，方便服务对象。实行首问负责制，杜绝推诿扯皮、不负责任现象的发生。

第二条 坚守岗位，着装整齐，举止文明，使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”十字文明用语。

第三条 在办理政务服务事项时，要向申请人耐心细致地讲解相关业务的办理操作程序。

第四条 对于非本窗口的业务，首问责任人接待后，要

负责引导到相关部门并做好交接。

第五条 态度和蔼、接待热情，服务周到。要做到来有迎声、问有答声、走有送声。