卫生监督服务规范

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

第二条 本规范是我所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。

（三） 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。严于自律，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 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。

第六条 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。

第七条 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，做到账物相符，账目清晰，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、索要钱物。

（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、馈赠及其他消费活动。

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、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；

4、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。

5、设立卫生监督投诉电话：0375-7099126。认真处理群众投诉。

二、卫生监督管理承诺

1、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。

2、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。

3、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。

    湛河区卫生计生监督所