

汕尾市卫生健康局

汕尾市卫生健康局办公室关于印发汕尾市 卫生健康系统依法分类处理信访诉求清单 (2020 版) 的通知

各县（市、区）卫生健康局，局直属各单位：

根据《广东省卫生健康系统依法分类处理信访诉求清单（2020 版）》文件精神，经领导同意，现将《汕尾市卫生健康系统依法分类处理信访诉求清单（2020 版）》印发给你们，请遵照执行。

汕尾市卫生健康局办公室

2020 年 4 月 29 日



汕尾市卫生健康系统依法分类处理信访 诉求清单（2020 版）

为提高信访工作法治化水平，实现依法分类处理群众信访诉求，我局结合实际，对通过信访渠道反映比较集中的问题进行了分类梳理，修订完善了依法分类处理群众信访诉求清单。

一、投诉举报

- （一）投诉医务人员从业资质；
- （二）投诉医疗机构及内设科室资质；
- （三）投诉医疗机构医务人员病历书写；
- （四）投诉医疗机构医务人员诊疗行为；
- （五）投诉医疗机构基本药物和器械使用管理；
- （六）投诉涉及饮用水卫生安全产品；
- （七）投诉作业场所职业病危害因素防治；
- （八）举报违法生育；
- （九）投诉社会抚养费征收；
- （十）投诉计划生育奖励扶助金发放；
- （十一）投诉医疗费用；

(十二) 投诉医疗事故、预防接种异常反应、职业病、计划生育手术并发症、计划生育病残儿等技术鉴定机构资质及专家构成、鉴定程序等;

(十三) 其它投诉举报事项。

法定途径: 相关部门按国家和省规定的法定途径, 依法履职调查处理。如投诉人对处理意见不服, 认为卫生健康行政部门的具体行政行为侵犯其合法权益的, 可申请行政复议或提起行政诉讼。如举报人对处理意见不服, 且举报内容与其利益无直接法律关系的, 可以向上一级行政机关反映。要注意保护实名举报人。

主要依据: 《基本医疗卫生与健康促进法》《执业医师法》《侵权责任法》《职业病防治法》《人口与计划生育法》《医疗机构管理条例》《护士条例》《医疗事故处理条例》《医疗纠纷预防和处置条例》《疫苗流通和预防接种管理条例》《广东省人口与计划生育条例》《计划生育技术服务管理条例》《医疗广告管理办法》《职业病诊断与鉴定管理办法》《社会抚养费征收管理办法》《计划生育手术并发症鉴定管理办法(试行)》《广东省农村部分计划生育家庭奖励办法》《广东省城镇独生子女父母计划生育奖励办法》《计划生育手术并发症人员特别扶助制度实施办法》《广东省计划生育家庭特别扶助制度实施方案》《广东省农村计划生育节育奖励办法》《计划生育技术服务管理条例实施细则》《省

级涉及饮用水卫生安全产品卫生行政许可程序》等相关法律法规和规定。

二、常见纠纷

（一）医疗纠纷。

1. 涉及医疗机构内部管理的；
2. 涉及医疗事故争议的；
3. 涉及医疗损害争议的；
4. 涉及医疗纠纷民事赔偿的。

法定途径：对医疗机构内部流程管理、服务态度、行风等方面不满的，向医疗机构内部投诉管理部门提出；涉及医疗事故争议的，当事人可向所在地卫生健康部门申请行政处理，也可由医患双方共同委托市级医学会组织医疗事故技术鉴定，对首次医疗事故技术鉴定结论有异议的，向所在地卫生健康行政部门委托省医学会再次鉴定；涉及医疗损害争议，需要进行医疗损害鉴定明确责任的，由医患双方共同委托医学会或者司法鉴定机构进行鉴定，也可以经医患双方同意，由医疗纠纷人民调解委员会委托鉴定；认为由于医疗过错导致患者人身损害、致残或死亡，要求民事赔偿的解决途径是：双方自愿协商、向所在地医患纠纷人民调解委员会申请调解、向所在地卫生健康部门申请行政调解、向所在地人民法院提起民事诉讼、法律法规规定的其他途径。

主要依据：《侵权责任法》《人民调解法》《医疗事故处理条例》《医疗纠纷预防与处理条例》《医疗机构投诉管

理办法》《广东省医疗纠纷预防与处理办法》等相关法律法规和规定。

（二）职业病纠纷。

1. 涉及职业病诊断的；
2. 涉及职业病鉴定的。

法定途径：申请职业病诊断的劳动者，可以在用人单位所在地、本人户籍所在地或者经常居住地依法承担职业病诊断的医疗卫生机构进行职业病诊断；对职业病诊断有异议的，当事人在接到职业病诊断证明书之日起 30 日内，向作出诊断的医疗机构所在地地级以上市卫生健康行政部门指定的鉴定机构申请鉴定。对地级以上市鉴定结论不服的，当事人在接到鉴定书之日起 15 日内，向省卫生健康行政部门指定的鉴定机构申请再鉴定。省职业病诊断鉴定委员会的鉴定为最终鉴定。

主要依据：《职业病防治法》《职业病诊断与鉴定管理办法》等相关法律法规和规定。

（三）预防接种异常反应纠纷。

1. 涉及进行预防接种异常反应调查诊断的；
2. 涉及调查诊断争议的；
3. 涉及补偿的。

法定途径：要求进行预防接种异常反应调查诊断的，由疾病预防控制机构组织预防接种异常反应调查诊断专家组进行；对调查诊断结论有争议时，向接种单位所在地级以上

市医学会申请进行预防接种异常反应鉴定；对地级以上市医学会医学鉴定结论不服的，向省医学会申请再鉴定。有关补偿问题向接种单位所在县级预防接种异常反应补偿办公室、疫苗上市许可持有人或医调委提出：（1）2018年7月1日前接种免疫规划疫苗的，有关补偿问题向接种单位所在地县级预防接种异常反应补偿办公室提出；（2）2018年7月1日以后接种免疫规划疫苗或已经购买基础保险疫苗生产厂家的非免疫规划疫苗的，有关补偿问题向医调委提出；（3）2018年7月1日前和2018年7月1日以后接种没有购买基础保险疫苗生产厂家非免疫规划疫苗的，其补偿有关问题向疫苗上市许可持有人提出。

主要依据：《中华人民共和国疫苗管理法》《预防接种异常反应鉴定办法》《预防接种工作规范》《广东省预防接种异常反应补偿办法（试行）》《广东省预防接种异常反应补偿办法（试行）实施细则》《广东省预防接种异常反应补偿保险实施方案的通知》等相关法律法规和规定。

三、行政审批

要求卫生健康行政部门履行行政许可等法定职责，或者要求撤销、变更行政许可等具体行政行为（行政许可事项目录、办事指南等信息可在汕尾市卫生健康局员会网站首页政务服务专栏或广东政务服务网查阅）。

法定途径：相关部门按规定程序办理，如对答复意见不服可申请行政复议或提起行政诉讼。

主要依据：《行政许可法》《执业医师法》《职业病防治法》《医疗机构管理条例》《护士条例》《香港和澳门特别行政区医疗专业技术人员在内地短期执业管理暂行规定》《台湾地区医师获得大陆医师资格认定管理办法》《省级涉及饮用水卫生安全产品卫生行政许可程序》等相关法律法规和规定。

四、人事管理

（一）卫生健康系统内公务员、事业单位人员对机关、事业单位作出的人事处理决定不服。

公务员对于处分、辞退或者取消录用、降职、定期考核定为不称职、免职，申请辞职及提前退休未予批准，未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇等人事处理不服。事业单位工作人员对涉及本人的处分、清退违规进入、撤销奖励、考核定为基本合格或者不合格、未按规定确定或者扣减工资福利待遇等人事处理不服。

法定途径：复核、申诉。

主要依据：《中华人民共和国公务员法》《事业单位工作人员申诉规定》《行政机关公务员处分条例》《事业单位工作人员处分暂行规定》《事业单位人事管理条例》等。

（二）卫生健康系统内单位与工作人员之间的劳动和人事争议。

因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或者因除名、解聘、辞聘、离职发生的争议等。

法定途径：调解、人事仲裁、诉讼。

主要依据：《劳动法》《劳动合同法》《公务员法》《劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》《人事争议处理规定》等。

五、政府信息公开

- (一) 申请政府信息公开；
- (二) 认为不依法履行政府信息公开义务的；
- (三) 认为政府信息公开侵犯其合法权益的。

法定途径：申请信息公开由信息公开工作机构办理；认为不依法履行信息公开义务的，可向其上级行政机关、监察机关或者政府信息公开主管部门举报；认为信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益，可依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

主要依据：《政府信息公开条例》《国务院办公厅关于施行〈中华人民共和国政府信息公开条例〉若干问题的意见》《最高人民法院关于审理政府信息公开行政案件若干问题的规定》等。

六、纪检监察

反映卫生健康部门党组织和党员违反党纪，公务员和其他公职人员职务违法和职务犯罪等相关事项。

法定途径：根据干部管理权限，由纪检监察部门按照有关规定办理。

主要依据：《中华人民共和国监察法》《中国共产党纪律处分条例》《行政机关公务员处分条例》《事业单位工作人员处分暂行规定》等。

七、其他信访事项

是指对于属于卫生健康部门职权范围，无法导入其它法定途径办理的信访请求。

- （一）对卫生健康政策法规的咨询、意见建议；
- （二）历史遗留问题；
- （三）政策调整产生的问题；
- （四）没有明确的法律法规规定难以确定法定途径的问题；
- （五）其它。

法定途径：按信访途径办理答复。对于政策咨询，由相关业务科室给予政策支持并提供答复口径；对于工作意见建议，转相关业务处室留存参阅；对于其它信访请求，诉求合理的解决到位，诉求不合理的解释到位。不服信访答复意见可提起信访复查复核。

有关依据：国务院《信访条例》《广东省信访条例》《广东省信访事项复查复核办法》等。