

广州市南沙区卫生和计划生育局文件

穗南卫字〔2016〕170号

关于贯彻落实《广东省卫生和计划生育委员会关于依法分类处理群众信访诉求的意见（试行）》的通知

机关各科室、局属各单位、区内各医院、各社区卫生服务中心：

根据国家信访局推进依法分类处理群众信访诉求工作要求，按照国家卫生计生委及广东省卫计委关于依法分类处理群众信访诉求的有关文件精神，为进一步明确信访职能定位，提高信访工作法治化水平，保障群众合理合法诉求依照法律规定和程序解决，依法维护公众权益，现将《广东省卫生计生系统依法分类处理群众信访诉求清单》转发给你们。

一、机关各科室、各单位要认真组织学习《广东省卫生

和计划生育委员会关于依法分类处理群众信访诉求的意见（试行）》。

二、机关各科室、各单位要坚持问题导向，按照群众信访诉求的性质，对卫生计生领域通过信访渠道反映比较集中的群众诉求按照清单内容分类处理。

三、严格遵循“法定职责必须为、法无授权不可为”的原则，对信访人提出的投诉请求，能够通过法定途径处理的，优先导入法定途径办理。

四、规范分类办理程序。机关各科室、各单位要严格按照归口受理、分类办理、区别答复、统一归档的办理流程规范妥善处理群众诉求。

附件：广东省卫生计生系统依法分类处理群众信访诉求清单

广州市南沙区卫生和计划生育局

2016年10月20日

（联系人：吴家辉，联系电话：84987360）

附件

广东省卫生计生系统依法分类处理群众信访诉求清单

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，广东省卫生计生委对通过信访渠道反映比较集中的问题进行了分类梳理，形成了依法分类处理群众信访诉求清单。

第一部分 行政事项

行政事项是指信访人要求行政机关履行法定职责，或因行政机关作出的具体行政行为对其权利和义务产生了影响而提出的诉求。

一、行政投诉类

(一) 常见具体投诉请求。

1. 投诉医务人员从业资质问题；
2. 投诉医疗机构及内设科室资质问题；
3. 投诉医疗广告问题；
4. 投诉医疗机构医务人员病历书写问题；
5. 投诉医疗机构医务人员诊疗行为不规范问题；
6. 投诉医疗机构的基本药物和器械使用管理问题；
7. 投诉涉及饮用水卫生安全的产品问题；
8. 举报违法生育问题；
9. 投诉社会抚养费征收问题；

10. 投诉计划生育奖励扶助金发放问题;
11. 投诉医疗费用相关问题;
12. 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、鉴定程序等相关问题。
13. 其它投诉举报事项。

(二) 法定途径。

相关部门按规定程序调查处理，给出答复意见书，不服可申请行政复议、或提起行政诉讼。

(三) 主要政策法规依据。

《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》、《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)》、《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、行政审批类

(一) 具体诉求。

要求卫生计生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。(广东省卫生计生

行政部门许可的具体事项目录可查阅《广东省行政许可事项通用目录（2016年版）》）

（二）法定途径。

相关部门按规定程序办理，给出答复意见书，不服可申请行政复议、或提起行政诉讼。

（三）主要政策法规依据。

《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。

三、人事管理类

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

1. 具体诉求：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、清退违规进人、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。

2. 法定途径：复核、申诉。

3. 主要政策法规依据：《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) 卫生计生系统内单位与工作人员之间的劳动人事争议。

1. 具体诉求：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。

2. 法定途径：调解、人事仲裁、诉讼。

3. 主要政策法规依据：《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。

四、政府信息公开类

(一) 具体诉求。

1. 申请政府信息公开；
2. 认为不依法履行政府信息公开义务的；
3. 认为政府信息公开侵犯其合法权益的。

(二) 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。

(三) 主要政策法规依据。

《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

院关于审理政府信息公开行政案件若干问题的规定》。

五、其它

对卫生计生“三定”方案所规定的其它职责提出的信访请求，按照有关法律法规办理。

第二部分 医疗纠纷事项

医疗纠纷是指医患双方因医疗机构及其医务人员在医疗过程中实施的医疗、预防、保健等执业行为而引发的争议。医疗纠纷事项既可能涉及行政事项，也可能涉及信访事项。

一、医疗纠纷涉及行政职责相关投诉

属于行政事项，遵照行政事项法定途径办理。

二、医疗纠纷内部管理相关投诉

（一）具体投诉请求

对医院流程管理、服务态度、行风等方面不满。

（二）法定途径

向医院内部投诉管理部门提出。

（三）主要政策依据

《医院投诉管理办法》，以及医院依据《医院投诉管理办法》制定的内部有关管理规定。

三、医疗纠纷民事争议

（一）具体诉求

认为由于医疗过错导致患者人身损害、致残或死亡，要求民事赔偿等。

（二）法定途径

医患双方协商解决、人民调解、医疗事故技术鉴定/医疗损害责任技术鉴定、民事诉讼。

（三）主要政策依据

《侵权责任法》、《人民调解法》、《医疗事故处理条例》、《广东省医疗纠纷预防与处理办法》等。

第三部分 信访事项

信访事项是指对于属于卫生计生部门职权范围，无法导入其它法定途径办理的信访请求。

一、具体诉求

- （一）对卫生计生政策法规的咨询、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。

二、法定途径

按信访事项办理答复。对于政策咨询，由相关业务处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。

三、有关政策法规依据

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。

第四部分 其他事项

一、具体投诉请求

反映卫生计生部门及其工作人员违反党纪政纪相关事项。

二、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。

三、主要政策法规依据

《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国行政监察法》、《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。

抄送：区信访局。

广州市南沙区卫生和计划生育局党政办公室 2016年10月20日印发
