附件1

广东省卫生健康系统依法分类处理

信访诉求清单

（2024年版）

一、处理投诉举报类信访诉求的法定途径

本清单所指投诉举报是指反映公民、法人或其他组织涉及本省卫生健康领域违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处的诉求。

（一）举报卫生健康违法行为类。

举报违反卫生健康相关法律、法规或者规章的，各级卫生健康行政部门应当依据有关法律、法规或者规章等规定，依法处理。

1.举报公民、法人或其他组织涉嫌违反以下主要卫生健康法律、法规或者规章的，根据《行政处罚法》《卫生行政处罚程序》《广东省规范行政处罚自由裁量权规定》进行依法查处，导入行政处罚途径处理。

（1）《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》

（2）《中华人民共和国医师法》

（3）《中华人民共和国传染病防治法》

（4）《中华人民共和国疫苗管理法》

（5）《中华人民共和国生物安全法》

（6）《中华人民共和国中医药法》

（7）《中华人民共和国职业病防治法》

（8）《中华人民共和国食品安全法》

（9）《中华人民共和国人口与计划生育法》

（10）《中华人民共和国母婴保健法》

（11）《中华人民共和国献血法》

（12）《医疗机构管理条例》

（13）《医疗事故处理条例》

（14）《医疗纠纷预防和处理条例》

（15）《护士条例》

（16）《麻醉药品和精神药品管理条例》

（17）《公共场所卫生管理条例》

（18）《突发公共卫生事件应急条例》

（19）《病原微生物实验室生物安全管理条例》

（20）《放射性同位素与射线装置安全和防护条例》

（21）《医疗废物管理条例》

（22）《母婴保健法实施办法》

（23）《广东省人口与计划生育条例》

（24）《广东省母婴保健管理条例》

（25）《广东省中医药条例》

（26）《处方管理办法》

（27）《消毒管理办法》

（28）《生活饮用水卫生监督管理办法》

（29）《放射诊疗管理规定》

（30）《学校卫生工作条例》

（31）《放射工作人员职业健康管理办法》

（32）《公共场所卫生管理条例实施细则》

2.公民、法人或其他组织涉嫌违反其他卫生健康法律、法规或者规章等规定，依法予以查处，导入行政处罚途径处理。

（二）举报卫生健康行政部门、所属单位或其工作人员违法违纪类。

3.举报卫生健康行政部门党组织和党员违纪行为，依据党章和《中国共产党纪律处分条例》等规定，按照干部管理权限，由具有管理权限的纪检监察机关处理。

4.举报卫生健康行政部门的公职人员存在职务违法犯罪行为，依据《监察法》等法律、法规、规章等，按照管理权限，由具有管理权限的监察机关受理和调查处理。

5.举报卫生健康行政部门所属的事业单位及其工作人员违反纪律的行为，依据事业单位人事管理相关规定，由具有干部人事管理权限的单位处理。

（三）投诉医药购销和医疗服务中不正之风类。

6.投诉各级各类卫生健康事业单位、各级卫生健康行政部门主管的公益性社会团体、基金会和其他公益性社会组织或工作人员违规接受社会捐赠资助，违反国家公益事业捐赠管理相关法律法规，根据干部人事管理权限，由所在单位或有关部门处理。

7.投诉医疗卫生机构或工作人员参与推销活动和违规发布医疗广告，根据干部人事管理权限，由所在单位或有关部门处理。涉及违反《医师法》或《广告法》的，按管理权限分别由卫生健康或市场监管部门查处。

8.投诉医疗卫生机构或工作人员为商业目的统方，违反《关于加强医疗卫生机构统方管理的规定》的，根据干部人事管理权限，由所在单位或有关部门处理。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

9.投诉医疗卫生机构或工作人员违规私自采购使用医药产品，根据干部人事管理权限，由所在单位或有关部门处理。涉及违反《医师法》或《药品管理法》的，按管理权限分别由卫生健康或药品监督部门查处。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

10.投诉医疗卫生机构或工作人员收受回扣，根据干部人事管理权限，由所在单位或有关部门处理。涉及违反《医师法》或《药品管理法》的，按管理权限分别由卫生健康或药品监督部门查处。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

11.投诉医疗卫生人员索取或收受患者“红包”，根据干部人事管理权限，由所在单位或有关部门处理。涉及违反《医师法》或《药品管理法》的，按管理权限分别由卫生健康或药品监督部门查处。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

12.投诉医疗卫生机构违规收费，根据管理权限，由所在单位或有关部门处理。涉及违反《价格法》等的，由医保、市场监管部门等依法查处。

13.投诉医疗卫生机构违规将医疗卫生人员收入与药品和医学检查收入挂钩，实行开单提成，根据管理权限，由所在单位或上级有关部门处理。涉及违反《医师法》或《药品管理法》的，按管理权限分别由卫生健康或药品监督部门查处。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

14.投诉涉嫌违反《加强医疗卫生行风建设“九不准”》的其他情形的，根据干部人事管理权限，由所在单位或有关部门处理。涉及违法犯罪的，由行政、司法机关依法处理。

二、处理申诉求决类信访诉求的法定途径

本清单所指申诉求决是指在本省行政区域范围内，公民、法人或其他组织认为其卫生健康合法权益受到侵害，要求予以处理或解决矛盾纠纷的诉求。

（一）对反映医疗机构及医务人员侵犯其合法权益的诉求处理。

15.投诉医疗机构及其医务人员存在违反《基本医疗卫生与健康促进法》《医师法》《医疗机构管理条例》等医疗卫生管理法律、法规、规章的情形，给患者造成伤害的诉求。涉及依法查处内容的，由属地卫生健康行政部门立案调查，对确实存在违法行为的予以行政处罚；上述投诉涉及赔偿诉求的，或信访人对因医疗机构及其医务人员过错造成患者在诊疗活动中受到损害的，但未存在违反相关医疗卫生管理法律法规规章的情形，提出医疗机构赔偿责任投诉的，引导信访人按照《民法典》《医疗事故处理条例》《医疗纠纷预防和处理条例》等规定处理。

16.信访人投诉医疗机构及其医务人员泄露患者隐私或者未经患者同意公开其病历资料，造成其损害的诉求，按照《基本医疗卫生与健康促进法》《医师法》《医疗机构从业人员行为规范》由有权处理部门调查处理，或引导信访人按照《民法典》向人民法院提起民事诉讼。

17.信访人投诉医疗机构管理的，按照《医疗机构管理条例》《医疗机构管理条例实施细则》《医疗机构投诉管理办法》等规定，根据管理权限，由医疗机构或者相关单位处理。造成损害涉及侵权责任的按《民法典》引导信访人向人民法院提起民事诉讼。

18.信访人对医疗机构投诉接待服务不满的，按照《医疗机构投诉管理办法》等规定，根据管理权限，由医疗机构或者相关单位处理。

19.预防接种异常反应争议发生后，依据《疫苗管理法》，接种单位或者受种方可以向接种单位所在区卫生健康行政部门提出请求处理。因疫苗质量不合格给受种者造成损害的，依照《疫苗管理法》《药品管理法》向药品监管部门提出。因接种单位违反预防接种规范、免疫程序、疫苗指导原则、接种方案给受种者造成损害的，依照《疫苗管理法》有关规定处理。

（二）对技术鉴定结论有争议的诉求处理。

20.信访人对首次医疗事故技术鉴定结论不服的，依据《医疗事故处理条例》，可以自收到首次鉴定结论之日起15日内向医疗机构所在地卫生健康行政部门提出再次鉴定的申请。

21.受种方、接种单位、疫苗生产企业对预防接种异常反应调查诊断结论有争议时，根据《预防接种异常反应鉴定办法》，可以在收到预防接种异常反应调查诊断结论之日起60日内向接种单位所在地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，可以在收到预防接种异常反应鉴定书之日起15日内，向省医学会申请再鉴定。

22.信访人对职业病诊断有异议的，依据《职业病防治法》《职业病诊断与鉴定管理办法》有关规定，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，信访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。省级鉴定为最终鉴定。

23.精神障碍患者已经发生危害他人安全的行为，或者有危害他人安全的危险的，应当对其实施住院治疗。精神障碍患者或者其监护人对上述情形下需要住院治疗的诊断结论有异议，不同意对患者实施住院治疗的，依据《精神卫生法》可以自收到诊断结论之日起3日内向原医疗机构或者其他具有合法资质的医疗机构提出要求再次诊断和鉴定。对再次诊断结论有异议的，可以自主委托依法取得执业资质的鉴定机构进行精神障碍医学鉴定。

（三）对卫生健康系统劳动人事争议的诉求处理。

24.公务员对涉及本人的有关人事处理不服的，依据《公务员法》等法律法规规定，可以自知道该人事处理之日起30日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起15日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起30日内直接提出申诉；对省级以下机关作出的申诉处理决定不服的，可以向作出处理决定的上一级机关提出再申诉。公职人员对监察机关作出的涉及本人的政务处分决定不服的，按照《中华人民共和国公职人员政务处分法》的规定办理。

25.所属中共党员对所受党纪处分、鉴定、审查结论或者其他处理不服的，依据《中国共产党章程》《中国共产党党员权利保障条例》等党内法规规定，可以提出申诉。有关党组织必须负责处理，不得扣压。

26.事业单位工作人员投诉与其单位的劳动人事争议，依据《事业单位人事管理条例》《劳动争议调解仲裁法》《人事争议处理规定》等有关规定，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以依法申请仲裁；对仲裁裁决不服的，引导向人民法院提起诉讼。

27.事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服的，依据《事业单位人事管理条例》《中共中央组织部 人力资源社会保障部关于印发事业单位工作人员处分规定》等有关规定，可以向原处分决定单位申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起30日内，按《事业单位工作人员申诉规定》等有关规定，向原处分决定单位的主管部门或者同级事业单位人事综合管理部门提出申诉。

三、处理其他信访诉求的法定途径

28.公民、法人或者其他组织要求公开相关卫生健康事项，应当依法引导其申请信息公开。申请政府信息公开的，根据《政府信息公开条例》，引导其向政府信息公开工作机构申请。

29.公民、法人或者社会组织提出的建议意见类事项，有权处理的机关、单位应当认真研究论证，对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并在法定办理期限内予以回复。

30.信访人反映的问题涉及自身合法权益且无法律救济渠道的投诉请求，涉及卫生健康行政部门职责范围内的，按照《信访工作条例》等规定，按管理权限可以向属地卫生健康行政部门提出。公民、法人或者社会组织因生产、生活中的困难提出经济求助请求的，引导向属地人民政府、民政等部门申请救助。

31.信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位申请复查。信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内，向复查机关的上一级机关、单位申请复核。

附件：依法分类处理群众信访诉求须知

附件1－1

依法分类处理群众信访诉求须知

一、优先导入法定途径办理

各单位各部门要认真贯彻落实《信访工作条例》，依法推进卫生健康信访工作法治化。根据《信访工作条例》第二十八条第二款“各级机关、单位应当按照诉讼与信访分离制度要求，将涉及民事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由有关政法部门依法处理”的规定，按照“法定程序优先”原则，严格遵循“法定职责必须为、法无授权不可为”的原则，对信访人提出的信访诉求，优先导入法定途径办理。

二、规范分类办理程序

（一）归口受理。信访部门要做好信访事项受理的初步分类：**一是**对不属于本单位职权范围的，自收到之日起15日内书面告知信访人向有权处理的机关、单位提出；**二是**对符合“三个不予受理”和“两个不再受理”情形的，以不予（再）受理书面告知信访人；**三是**属于下级卫生健康部门职权范围的，依法转送、交办，并书面告知信访人；**四是**对属于本单位职权范围的，自收到之日起15日内向信访人发放受理告知书，告知接收情况以及处理途径和程序。

（二）分类办理。法定途径处理的信访诉求由业务部门按照有关法律、法规或者规章等规定办理。对涉及卫生健康行政部门职能的初次求决类信访事项，应视为履职申请或投诉举报，导入相应行政处理程序，按相关规定作出行政决定或履职答复。

（三）区别答复。投诉举报类和申诉求决类信访诉求由主体办理部门按照卫生健康有关法律、法规或者规章等规定，依法处理，并告知信访人，书面告知并加盖单位公章；其他按信访途径办理的信访诉求由业务部门形成书面“信访事项处理意见书”，并告知信访复查复核救济途径，加盖信访专用章，由信访部门送达当事人。

（四）统一归档。信访件由业务处室办结后送信访部门，由信访部门送达并归档，做到材料齐全、程序规范。