

浙江省卫生健康委员会文件

浙卫发〔2020〕26号

浙江省卫生健康委关于印发 《浙江省卫生健康系统通过法定途径分类 处理信访投诉请求清单（2020版）》的通知

各市、县（市、区）卫生健康委（局）：

为提升信访工作法治化水平，实现依法分类处理群众信访诉求，根据省信访工作领导小组办公室要求，现将《浙江省卫生健康系统通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（2020版）》印发给你们，请遵照执行。

《浙江省卫生计生委通过法定途径分类处理信访投诉请求

清单》（浙卫发〔2016〕36号）废止执行。

浙江省卫生健康委员会

2024年6月24日

（信息公开形式：主动公开）

浙江省卫生健康系统通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单（2020 版）

一、投诉举报类

投诉举报，是指反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处的诉求。

（一）投诉医疗机构、医务人员从业资质；

（二）投诉医疗机构、医务人员违法违规行为；

（三）投诉医疗机构药品使用；

（四）投诉公共场所、消毒产品、集中式供水、涉及饮用水卫生安全产品；

（五）投诉作业场所职业病危害因素防治；

（六）举报违法生育；

（七）投诉农村部分计划生育家庭奖励扶助金和计划生育特别扶助金发放；

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

(九) 投诉食品安全标准;

(十) 其它投诉举报事项。

法定途径: 行政执法检查、申请行政复议、提起行政诉讼。

主要政策依据:《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《执业医师法》《中华人民共和国民法典》《职业病防治法》《中华人民共和国人口与计划生育法》《医疗机构管理条例》《护士条例》《医疗事故处理条例》《医疗纠纷预防和处理条例》《浙江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)》《浙江省农村部分计划生育家庭奖励办法》《计划生育手术并发症人员特别扶助制度实施办法》《浙江省计划生育家庭特别扶助制度实施方案》《计划生育手术并发症鉴定管理办法(试行)》《病残儿医学鉴定管理办法》等相关法律法规和规定。

二、申诉求决类

申诉求决,是指公民、法人或其他组织认为其合法权益受到侵害,依据法律、法规、规章或者其他相关规定,向国家机关、社会团体、企事业单位申诉,要求予以处理或解决矛盾纠纷的一种救济活动。

(一) 纠纷类。

1. 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。

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、医疗损害的途径为 (1) 双方自愿协商; (2) 向医疗机构所在地医疗纠纷人民调解委员会申请人民调解; (3) 向医疗纠纷发生地县级卫生健康行政部门提出调解申请; (4) 向人民法院提起诉讼。

主要政策依据: 《中华人民共和国民法典》《人民调解法》《医疗事故处理条例》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》《浙江省医疗纠纷预防与处理办法》等相关法律法规和规定。

2. 鉴定、诊断类纠纷。

- (1) 涉及职业病诊断的;
- (2) 涉及职业病鉴定的;
- (3) 计划生育手术并发症鉴定的;
- (4) 再生育涉及病残儿医学鉴定的。

法定途径: 鉴定。

职业病诊断鉴定实行两级鉴定制, 市级首次鉴定、省级再次鉴定, 省级鉴定结论为最终鉴定; 计划生育手术并发症鉴定实行县、市、省逐级鉴定制度。县级为首次鉴定, 省级为终极鉴定;

病残儿鉴定实行市、省逐级鉴定制度，省级鉴定为终局鉴定。

主要政策依据：《职业病防治法》《职业病诊断与鉴定管理办法》《计划生育手术并发症鉴定管理办法（试行）》《病残儿医学鉴定管理办法》等相关法律法规和规定。

3. 预防接种异常反应。

(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：鉴定。

主要政策依据：《中华人民共和国疫苗管理法》《预防接种异常反应鉴定办法》等相关法律法规和规定。

4. 劳动人事争议类。

（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。

法定途径：复核、申诉。

主要政策依据：《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（聘用）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。

主要政策依据：《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国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。

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（卫生健康行政部门行政许可事项目录、办事指南等信息可在部门网站首页政务服务行政许可专栏和浙江政务服务网查阅）。

法定途径：申请行政复议、提起行政诉讼。

主要政策依据：《中华人民共和国行政许可法》《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、政府信息公开

（一）申请政府信息公开；

（二）认为行政机关在政府信息公开工作中侵犯其合法权益的。

法定途径：向行政机关政府信息公开工作机构申请、申请行政复议、提起行政诉讼。

主要政策依据：《政府信息公开条例》《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。

五、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。

主要政策依据：《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。

六、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）向卫生健康部门提出建议、意见或者投诉请求的；

（二）对本级卫生健康部门及其工作人员职务行为的建议、意见或者不服其职务行为的；

（三）依照法律、法规、规章规定应由卫生健康部门受理的卫生健康信访事项。

法定途径：信访。

主要政策依据：《信访条例》《浙江省信访条例》《浙江省信访事项复查复核办法》等。

抄送：省信访局。

浙江省卫生健康委员会办公室

2020年6月28日印发

（校对：赵红伟）

