江苏省卫生健康投诉举报管理办法

（征求意见稿）

第一条（目的依据） 为规范全省卫生健康投诉举报办理工作，畅通群众诉求渠道，有效化解矛盾纠纷，保障公民、法人和其他组织合法权益，维护医疗卫生行业秩序，根据《中华人民共和国行政处罚法》《信访工作条例》《医疗纠纷预防和处理条例》《江苏省行政程序条例》等法律法规规章，结合本省实际，制定本办法。

第二条（适用范围） 本省行政区域内各级卫生健康、中医药、疾病预防控制行政部门（以下统称卫生健康行政部门）对卫生健康领域投诉举报事项的受理、交（转）办、调查、调解、查处、反馈、归档等，适用本办法。

第三条（原则） 卫生健康行政部门办理投诉举报，应当坚持实事求是、属地管理、依法及时、便民高效的原则。

第四条（定义） 本办法所称“投诉”，是指投诉人认为相关单位及其工作人员涉嫌违反卫生健康法律法规，侵害其自身合法权益，请求卫生健康行政部门依法查处的行为。

本办法所称“举报”，是指举报人向卫生健康行政部门提供卫生健康领域相关单位及其工作人员涉嫌违反卫生健康法律法规线索的行为。

第五条（省级职责） 省级卫生健康行政部门负责指导、

监督全省投诉举报办理工作，协调、指导、督办重大、复杂、跨区域事项。

第六条（县级以上职责） 县级以上卫生健康行政部门负责本行政区域内投诉举报处理工作，包括：

（一）受理、交办、转送投诉举报事项；

（二）承办上级部门及本级政府交办事项，统筹对接12345政务服务便民热线等平台；

（三）跟踪、督促、检查办理情况；

（四）协调处理重要、复杂事项；

（五）开展信息汇总、分析、通报。

第七条 （投诉举报渠道） 自然人、法人或者其他组织向卫生健康行政部门提出投诉举报，应当通过卫生健康行政部门公布的投诉举报渠道进行。

第八条（统一受理与登记） 卫生健康行政部门应当建立投诉举报统一受理机制，实行统一登记、统一编号管理。

受理时应当区分投诉与举报，并分别记录以下信息：

（一）投诉。应当包括投诉人的真实身份信息（姓名、电话、地址等）、被投诉人信息、具体请求及事实依据。投诉人应当对投诉信息的真实性负责。非书面投诉的，受理单位工作人员应当如实记录上述信息。

（二）举报。应当包括涉嫌违法的具体线索和事实依据。举报人应当对举报信息的真实性负责。非书面举报的，受理单位工作人员应当如实记录。

第九条（特殊情形）

匿名举报但有明确线索且具备核查可能的，受理单位应当予以登记核查。未提供真实身份信息的，不予书面告知受理及反馈结果。

调查处理过程中，同一投诉举报人就同一涉嫌违法事实或同一被投诉、举报对象，以补充新的事实和理由为由再次投诉举报的，统一合并编号、一案闭环管理，不再重复立案调查，自收到最后一次投诉举报之日起重新计算期限。

委托他人代为投诉举报的，应当提供载明委托事项、权限和期限的授权委托书原件，以及受托人身份证明。

第十条（保密要求） 受理单位及相关工作人员应当对举报人的信息予以保密，不得将举报人个人信息、举报处理情况等泄露给被举报人或者与处理举报工作无关的人员，但提供的材料同时包含投诉和举报内容，并且需要向被举报人提供组织调解所必需信息的除外。

第十一条（保密要求） 对投诉举报处理工作中获悉的国家秘密以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息，受理单位及相关工作人员应当严格保密。

涉及商业秘密、个人隐私等信息，确需公开的，依照《中华人民共和国政府信息公开条例》等有关规定执行。

第十二条 （受理与告知） 卫生健康行政部门收到材料后应当及时进行初步核查，符合以下条件的，应当在收到

书面材料之日起15日内受理：

（一）有明确的被投诉、举报对象；

（二）有来源可靠的事实依据；

（三）属于本部门职责范围。

第十三条（不予受理情形） 卫生健康行政部门在初步调查中发现具有下列情形之一的，对该投诉举报不予受理：

（一）不属于卫生健康行政部门职责范围，或者不具有管辖权的；

（二）无明确投诉举报对象或无具体事实依据的；

（三）应当依法通过或已经进入行政复议、行政诉讼、仲裁等法定程序的；

（四）违法行为已超过法定追溯时效的；

（五）投诉举报仍在调查处理过程中或已依法作出处理决定的，投诉举报人在无新线索的情况下，以同一事实或者理由重复投诉举报的；

（六）不是为实际需要购买、使用产品或接受服务的，或不能证明与被投诉人之间存在争议的；

（七）投诉举报内容明显歪曲事实、恶意诽谤、诬告陷害他人，或借投诉举报之名扰乱正常工作秩序的；

（八）投诉人不提供或拒不配合核验真实身份信息的；

（九）法律法规、规章规定不予受理的其他情形。

第十四条（告知方式与送达） 卫生健康行政部门在处理投诉举报事项过程中，应当依法履行告知义务。除投诉举

报人明确要求出具纸质告知书外，可以通过网络平台、电话、手机短信、电子邮件等能够确认其收悉的电子方式告知，并做好登记备查。

投诉举报涉及的各类文书应当依法送达。电子送达的，应当通过拍照、截屏、录音、录像等方式记录，信息到达特定系统日期即为送达日期。

第十五条（受理与不予受理告知） 作出受理决定的，应当同时告知投诉举报人；作出不予受理决定的，还应当同时告知投诉举报人具体理由和依据，并履行指引义务，告知救济途径和期限。

第十六条（受理甄别） 卫生健康行政部门在初步核查时，若发现投诉举报事项中同时含有应当受理和不应当受理的内容，须予以甄别。对属于本部门职责且符合法定受理条件的部分予以受理；对不应当受理的部分则不予受理，并告知其救济途径。

第十七条（调查处理） 经调查核实，投诉举报情形属实的，应当依法依规进行处理；投诉举报情形不存在的，应当终止调查。

第十八条（医疗纠纷指引） 涉及医患双方因诊疗活动引发的医疗纠纷（如赔偿争议）且不属于行政违法范畴的，应告知当事人通过协商、人民调解或诉讼等途径解决。当事人申请行政调解的，依照《医疗纠纷预防和处理条例》《江苏省行政调解办法》等执行。

第十九条（办理期限） 受理的投诉举报事项一般应当自受理之日起60日内完成调查核实并反馈结果。情况复杂的，经本行政机关负责人批准，可以延长不超过30日，并需向投诉举报人说明情况。

第二十条（结果反馈） 卫生健康行政部门对投诉举报事项作出处理决定后，应当依法向投诉举报人告知结果：

（一）已作出行政处罚的，告知处罚结果；

（二）已立案但未作出处罚的，告知程序进展及查询方式；

（三）终止调查结案的，说明核实情况、不予处罚理由及依据，并告知其救济权利。

第二十一条（档案管理） 卫生健康行政部门应当建立健全投诉举报档案管理制度，实行一事一档。处理完毕后及时立卷归档。鼓励建立电子档案，逐步实现数字化与信息化管理。

投诉举报档案应当严格保管，严禁丢失、隐匿或擅自销毁。档案原则上保存30年；涉及重大公共利益、重大社会舆情或具有典型指导意义的，永久保存。

第二十二条（监督与追责） 上级部门应当对下级部门工作进行监督和指导。对未依法履职、未依法查处或泄露信息造成严重后果的，依法依规处理。

第二十三条（解释权） 本办法由江苏省疾控局会同江苏省卫生健康委负责解释。各地可根据本办法，结合实际制

定实施细则。

第二十四条（施行日期） 本办法自X年X月X日起施行，有效期至X年X月X日。根据情况适时修订调整。