

# 重庆市卫生健康委员会 关于印发重庆市卫生健康执法监督 投诉举报制度的通知

渝卫发〔2019〕37号

各区县（自治县）卫生健康委、两江新区社发局、万盛经开区卫生计生局，市卫生计生监督执法局：

为建立有效的执法监督投诉举报制度，充分发挥公众参与社会监督作用，按照《国务院办公厅关于改革完善医疗卫生行业综合监管制度的指导意见》要求，市卫生健康委制定了《重庆市卫生健康执法监督投诉举报制度》，现印发给你们，请遵照执行。

重庆市卫生健康委员会

2019年8月23日



# 重庆市卫生健康执法监督投诉举报制度

## 第一章 总 则

**第一条** 为提高行政执法效率和质量，强化行政执法监督力度，保护公民、法人及其他组织的合法权益，充分发挥公众参与社会监督的积极作用，根据《中华人民共和国行政处罚法》《信访条例》《卫生行政处罚程序》等法律法规规定，结合工作实际，制定本制度。

**第二条** 本制度适用于卫生健康执法监督方面的投诉举报，以及公民、法人及其他组织有相关证据表明卫生健康监督执法机构或者卫生行政执法人员不正确履职或侵犯其合法权益等事项的投诉举报，法律、法规另有规定的除外。

**第三条** 本制度所称投诉举报特指卫生健康执法监督投诉举报。

**第四条** 投诉举报办理工作实行“属地管理、分级负责、便民高效、有错必纠”的原则。

**第五条** 各级卫生健康行政部门应当按照相关法律法规规定，对受理的投诉举报进行调查处理，并将处理结果按规定时限

回复投诉举报人，及时解决和回应公众诉求。

## **第二章 范围和方式**

**第六条** 投诉举报受理范围包括：

- （一）非法行医和非法采供血行为；
- （二）公共场所卫生、饮用水卫生、学校卫生、医疗卫生、职业卫生、放射卫生、传染病防治等领域存在的违法违规行为；
- （三）卫生健康监督执法机构及其执法人员在行政执法过程中侵犯其合法权益或不正确履职、行政执法行为违法违规的；
- （四）其他依法应当受理的情形。

**第七条** 投诉举报具有下列情形之一的，不予受理：

- （一）不属于卫生健康行政部门执法监督职责范围的；
- （二）被投诉举报的违法行为不在本行政区域内发生的；
- （三）无明确的投诉举报对象或违法行为的；
- （四）应当依法通过行政复议、诉讼等法定途径解决或者已受理或处理的；
- （五）投诉举报已经受理但仍在调查处理过程中，投诉举报人就同一事项重复投诉举报的；
- （六）投诉举报已依法处理，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；



- (七) 违法行为已超过法定追诉时限的；
- (八) 应急处理、紧急医学救援等行为；
- (九) 其他依法不应当受理的情形。

投诉举报中同时含有应当受理和不应当受理的内容，但是能够作区分处理的，对不应当受理的内容不予受理，并告知投诉举报人。

对应当通过诉讼、仲裁、行政复议等途径解决的，应告知投诉举报人依照法定程序向有关部门提出。

**第八条** 投诉举报人可以采取电话、书信或者当面陈述等形式投诉举报，并提供姓名、身份证号码、联系方式、通讯地址等有效信息。

各级卫生健康行政部门及其监督执法机构应向社会公布通讯地址、邮政编码、举报电话、电子信箱，并设立举报箱。

### 第三章 管辖规定

**第九条** 市卫生健康委负责全市投诉举报事项办理管理，协调和督促各区县办理投诉举报。

**第十条** 市卫生健康监督执法机构负责：

- (一) 办理市卫生健康委交办的投诉举报；
- (二) 办理直接受理的投诉举报；



(三) 办理涉及市、区县两级卫生健康监督执法机构及其执法人员投诉举报；

(四) 汇总全市投诉举报；

(五) 指导各区县监督执法机构办理投诉举报；

(六) 对于重大、跨区县、查处难度较大的案件，应会同辖区监督执法机构共同处理，必要时可以直接查处。

**第十一条** 各区县卫生健康行政部门及其监督执法机构负责本辖区投诉举报事项的办理和上报。

办理投诉举报过程中，发现投诉举报涉及的事项不属于本辖区管辖的，应当及时书面移送给有管辖权的卫生健康行政部门。

对管辖有争议的，应报请市卫生健康委指定管辖。被指定的卫生健康行政部门，不得再次移转（送）案件。

**第十二条** 办理投诉举报过程中，发现不属于卫生健康行政部门职责的，应当告知投诉举报人向有管辖权的部门投诉举报。

## 第四章 办理程序

**第十三条** 按照以下程序处理举报投诉案件：

(一) 受理登记

1. 受理案件来源分为来电、来访、来信、移交、交办等方式；



2. 属于受理范围的，应核实举报投诉者的身份，填写《重庆市卫生健康执法监督投诉举报处理表》，详细如实记录举报投诉内容及有关线索，收集有关证据并妥善保管，必要时拍照、摄像，并经举报投诉人签字确认。

投诉人不愿留下姓名或联系方式的，应告知匿名投诉的查处结果不作反馈；

3. 不属于受理范围的，应以相应方式在2个工作日内告知，并做好解释劝导工作。

### （二）办理和交办

1. 市卫生健康委收到的投诉举报，由委信访处统一登记编号，并在2日内移交委综合监督处。委综合监督处对符合受理范围的监督投诉举报进行编号。

属于本单位管辖的，自收到之日起2日内转交市卫生健康监督执法机构办理。

属于区县职责范围的，自收到之日起2日内移交相关区县卫生健康行政部门办理，同时通知市卫生健康监督执法机构加强指导。

2. 市卫生健康监督执法机构收到的投诉举报，对符合受理范围的监督投诉举报进行编号。

属于本单位管辖的，依法及时办理，并于办结后5个工作日



内向市卫生健康委报告相关事项。

属于区县职责范围的，自收到之日起3日内移交相关区县卫生健康监督执法机构办理，承办机构同时报告辖区卫生健康行政部门。

3. 区县卫生健康行政部门或监督执法机构收到的投诉举报，对符合受理范围的监督投诉举报进行编号，并按照相应方式办理。

### （三）调查处理

1. 每一件投诉举报案件应确定专人负责办理。

2. 相关业务科（处）室承办投诉举报案件后，要及时填写《卫生健康执法监督投诉举报处理表》，并指定2名以上监督执法人员对投诉举报内容进行调查核实。

3. 经调查确有违法行为、符合立案条件的，应当按照《卫生行政处罚程序》相关规定依法办理。

### （四）回复

1. 卫生健康监督执法机构对投诉举报线索进行调查核实后，应在规定时限内将办理结果报送卫生健康行政部门，卫生健康行政部门以适当方式反馈投诉举报人，投诉举报人联系方式不详的除外；

2. 对于交办和移送的案件，在向投诉者反馈的同时，还应以



书面形式将查处结果向交办、移送的卫生健康行政部门反馈。

## 第五章 办理时限

**第十四条** 投诉举报事项应当自收到投诉举报之日起 60 日内办结，情况复杂的，经本级卫生健康行政部门负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知投诉举报人延期理由。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

**第十五条** 经调查需立案并实施行政处罚的案件，应在立案后 3 个月内作出行政处罚决定并结案，需延长时限的按相关法律规定执行。

## 第六章 存档

**第十六条** 举报投诉调查结束，承办单位要将案件受理、查处取证、行政处罚等材料，按照档案管理要求进行收集、整理和归档。

有条件的办理机构应该开展投诉举报电子档案的建立和管理工作。

**第十七条** 备查的信访材料不得丢失、隐匿或者擅自销毁。投诉举报材料原则上保存 30 年，有领导重要批示和处理结果的永久保存。



## 第七章 监督与责任

**第十八条** 各级卫生健康行政部门及其监督执法机构应当加强投诉举报办理工作的组织管理，并对投诉举报办理工作实施考核。

市卫生健康监督执法机构应按照《卫生监督稽查工作规范》相关要求，对各区县卫生健康监督执法机构办理投诉举报的情况开展稽查。发现投诉举报办理时限届满后未及时办结并反馈结果等情形，应下达《稽查意见书》，并责令整改。

**第十九条** 各级卫生健康行政部门及其监督执法机构应当依法保护投诉举报人、被投诉举报人的合法权益，遵守以下工作规则：

（一）与投诉举报内容或者投诉举报人、被投诉举报对象有直接利害关系的，应当回避；

（二）依照国家有关法律、法规严格保密，不得私自摘抄、复制、扣押、销毁投诉举报材料；

（三）严禁泄露举报人的姓名、单位、住址等与个人信息有关的情况，严禁将投诉举报情况透露给被投诉举报人或无关人员；

**第二十条** 对投诉举报工作处理不负责任，敷衍塞责，且造



成不良影响的，按有关规定追究其责任。

## 第八章 投诉举报奖励

**第二十一条** 为鼓励社会公众积极举报各类卫生违法违规问题，推动医疗卫生行业安全社会共治，依据《国务院办公厅关于改革完善医疗卫生行业综合监管制度的指导意见》，鼓励各区县积极探索违法行为举报奖励办法。

**第二十二条** 对公民、法人及其他组织举报属于卫生健康行政部门监管职责范围内的重大违法违规行为或违法犯罪线索，经查证属实并对案件查办发挥重大作用的，鼓励各区县可以根据实际情况以多种形式给予相应的精神或物质奖励。

**第二十三条** 负责举报调查处理的监督执法机构为举报奖励实施部门，负责奖励决定告知、奖励标准审定和奖励发放等工作。

## 第九章 附 则

**第二十四条** 本制度自发布之日起实施。

附件：重庆市卫生健康执法监督投诉举报处理表

附件

## 重庆市卫生健康执法监督投诉举报处理表

受理单位：

登记编号				
登记时间				
投诉举报人信息	姓名		联系方式	
	身份证号码		通讯地址	
被投诉举报人信息	名称			
	通讯地址			
投诉举报来源	来电 <input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 来信 <input type="checkbox"/> 移交 <input type="checkbox"/> 交办 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>			
投诉举报内容摘要	投诉举报人签名： 年 月 日		记录人： 年 月 日	
拟办意见	签字： 年 月 日			

