

中共无为市人民医院委员会文件

院党〔2022〕45号



关于印发《无为市人民医院信访投诉工作 若干规定（试行）》的通知

各党支部，各科室：

为进一步规范有效处置我院信访投诉工作，研究制定了《无为市人民医院信访投诉工作若干规定（试行）》，已经院党委会议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



无为市人民医院信访投诉工作若干规定(试行)

医院信访工作是群众工作的重要抓手，是接受群众监督、疏解医患矛盾的有效途径，是医德医风和行风建设的重要内容。为进一步健全和完善我院信访投诉的受理和处置工作，加强行风治理，根据国务院《信访条例》和国家卫健委《医疗机构投诉管理办法》等相关规定，结合我院实际，制定本规定。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持医院发展公益性，以人为本，以患者为中心，保护人民群众合法权益。增强服务理念，改善服务行为，建立良好就医秩序，把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态，切实为民办事，有效维护社会稳定，构建和谐医患关系。

二、工作目标

采取有效工作举措，大幅度降低信访投诉量，月投诉量控制在个位数。从现在起，通过一段时间努力，到2022年底，按年度计算同比至少降低60%。经过一到两年的努力，力争达到“五升一降”工作目标，即：管理水平进一步提升，制度建设进一步健全，服务意识进一步提高，便民措施进一步改善，医患关系进一步和谐，信访投诉持续显著下降。

三、工作原则

坚持亲切服务。把病人当亲人，强化主动服务，保持热情饱

满的工作状态。坚持首诉（问、诊）负责。树立“人人都是信访投诉接待人”工作理念，落实首诉（问、诊）负责制，接待群众要讲清楚、指到位、带到点。坚持分级负责。健全信访投诉工作责任制，实行院科两级管理，落实属“地”负责，纳入综合目标考核体系。坚持实事求是。做到具体问题具体处理、就地解决，科学研判，综合运用。坚持标本兼治。落实有效工作举措，既解决现实问题及时“治标”，又“举一反三”，推动“源头”治理。

四、工作举措

（一）加强组织领导。加强信访投拆工作的组织领导和督查督办，成立信访投诉工作领导小组，其组成人员如下：

组 长：王宏彬 党委书记

执行组长：王荣生 党委副书记、院长

副 组 长：赵小初 党委副书记、纪委书记

陈焕新 党委委员、副院长

任晓林 党委委员、副院长

沈先东 党委委员、副院长

成 员：傅昌银 党委委员、院长助理、党办主任

徐晓芳 党委委员、护理部主任

赵 兵 党委委员、院办公室主任

彭 超 纪监科科长

朱远国 医务科科长

柳兴树 门诊部主任

季学倩 门诊部护士长

各科室主任、护士长，行政后勤部门主要负责人。

领导小组下设办公室，办公室设在纪监科，办公室成员由院党办公室、院办公室、医务科、护理部、门诊部、纪监科主要负责人组成。根据职责，具体负责信访投诉工作的日常处理与督查督办。

（二）畅通信访渠道。投诉受理窗口前移，在新大楼门诊大厅醒目位置设立“一站式”综合服务中心，受理群众投诉，接受患者咨询，及时答疑解惑，现场协调调度，处理矛盾纠纷。统筹受理办理残疾证、麻醉卡、诊断证明等行政服务事项。综合服务窗口由门诊部负责人带班负责，医务科、护理部、门诊部、信息科、纪监科、物业管理等部门常态化轮派员工进驻。强化主动服务和常态化巡查，及时解答和协调处理问题，有效化解矛盾，避免形成投诉。对群众投诉事项，认真受理登记，及时分解交办，及时调查处理，按期回复反馈。

（三）强化工作责任。从医院层面。谁分管谁负责，分管负责人要身先士卒，既要推动落实已发生信访投诉的核查、处理、反馈（回复），又要主动深入一线调查研究、解决问题。针对分管领域的关键环节、投诉高频部门，要亲自牵头“解剖麻雀”，落实措施，督促整改，建立健全长效工作机制。从科室层面。科室“一把手”是科室信访投诉工作第一责任人，既要做好已发生信访投诉的协调处理，接受并配合调查，更要加强科室内部管理，运用好绩效二次分配，赏罚分明，管理到位。行政职能部门要切实强化责任担当，完善督查考核机制，做好职责范围内群众信访投诉的调查处理，确保管理科学有序、处理严格到位。

门诊部、业务窗口（医保科、入出院管理科、药房等）等涉及面广、承担重要管理职责、直接面对群众的部门，要切实履职

尽责，增强服务理念，规范服务行为，文明礼貌用语，耐心细致工作。主要负责人或当班负责人要靠前指挥，及时协调处理问题，维护医院形象，提供优质服务。

（四）实行暗访督查。院行政管理部门、纪检监察部门要不定期组织暗访督查，加大暗访频次，发现问题分类交办，纳入综合目标管理考核。

（五）强化教育培训。加强综合服务窗口、分诊台、业务窗口工作人员相关业务知识和亲切服务培训，强化工作人员行风教育和医德医风教育。加强科室内部教育培训，科室主要负责人要发挥“头雁”效应，切实履行好传帮带工作职责，“言传身教”、示范带头，从业务培养、医德医风上做好表率。

（六）加强会商调度。建立信访投诉工作会商调度机制，院信访投诉工作领导小组，根据工作需要及时会商，研究解决信访投诉工作中的突出问题。

五、受理程序

（一）受理部门

在纪监科设立“信访投诉受理中心”，设置信访投诉受理电话和专用邮箱，在门诊大厅“综合服务中心”窗口安排信访投诉受理业务，纪监科派专员进驻，窗口和科室同时接受群众电话、网络 and 现场信访投诉。

（二）受理范围

1. 在协调处理过程中经查实并认定科室或个人存在过错行为的，纳入信访投诉受理调查范围；

2. 在协调处理过程中经查虽无明显过错，但因落实首诉(问、

诊)负责制不力,存在服务不周、态度不好,不耐心、不细致,沟通不力等情况的,认定为有过错,纳入信访投诉受理调查范围;

3.对各级政府热线交办件、群众信访投诉件(电话、网络、现场)、相关部门转办交办件等,直接纳入受理调查范围;

4.经解释沟通及时妥善处理,矛盾化解,群众满意,或取得理解、谅解并未形成信访投诉事项,且协调处理过程中未发现具体人员和科室有明显过错的,不纳入受理范围。

(三) 调查主体

根据处置审批流程,领办科室为调查主体,负责具体信访投诉事项的调查处理;该信访投诉事项的分管负责人为调查处理的第一责任人。调查过程中领办科室根据需要可经分管负责人安排其他部门参加协助组建调查小组。领办科室要按时间要求调查核实并形成报告(或回复意见),经分管负责人签字同意后,交“信访投诉受理中心”回复。涉嫌违反医院规定的,领办科室要提出处理意见。

(四) 处理时限

一般信访投诉件原则上2天内完成调查并形成意见,根据需要向信访人回复;需联合调查的较复杂信访投诉件原则上5天内完成调查并形成意见,根据需要向信访人回复;涉及面广或需要相关论证的复杂的信访投诉件原则上15天内完成调查并形成意见,根据需要向信访人回复。政府相关部门有规定时限要求的服从其规定。

(五) 处置流程

受理登记(纪监科——“信访投诉受理中心”)→提出拟办

意见（纪监科）→ 报主要负责人批示（院长 — 批示给分管负责人）→ 根据主要负责人批示交分管负责人签署承办意见 → 交办：根据分管负责人的承办意见予以交办（纪监科 → 领办科室）→ 承办：领办科室按期调查办结，根据需要向信访人当面反馈，并形成报告（或回复意见）经分管负责人审签同意后报“信访投诉受理中心”（领办科室）→ 根据报告审核情况进行网络回复并整理资料归档（纪监科）。其中涉嫌违纪违法的，随时转院纪委立案调查。（附件 1）

（六）督查督办

“信访投诉受理中心”每周一对上周的信访投诉情况列表报院党委主要负责人和纪委书记阅示，每月对信访投诉资料进行整理分析，报院党委（院党办存档）作为决策参考。院党办会同纪监科每月开展信访投诉处置工作督办督查，对敷衍塞责、推诿扯皮，隐瞒事实、有错不查，查而不严、查而不处，治标不力、治本无方的科室或部门，及时向院党委报告并提出处理意见。

六、相关规定

1. 职工被投诉经查实的每发生一起罚款当事人 200 元（涉及多个当事人，每人罚款 200 元），全院通报批评，纳入综合目标管理考核。（有效投诉：存在过错，或虽无明显过错，但因落实“首诉负责制”不力，不担当、不作为，解释沟通不细致、态度不端正等引起的投诉都认定为有效投诉）

2. 工作人员与群众发生争吵或冲突导致矛盾升级，甚至发生肢体冲突等造成不良影响的，每发生一起罚款当事人 500 元，纳入综合目标管理考核。并视情况给予停职待岗处理（原则上时间

至少 1 个月，待岗期间绩效停发，只核发基本工资)。

3. 职工被投诉经查实月累计达 2 起及以上的启动约谈问责程序(由该职工所在科室的分管负责人约谈，必要时主要负责人约谈)，按上述规定罚款，同时扣发当月 20%绩效，取消当年度评先评优资格。在职称评聘时，倒推 12 个月，被投诉累计达 3 起的，延迟一个年度评聘。

4. 科室月有效投诉超过 2 起或年有效投诉超过 3 起的，取消该科室和该科室中层干部正、副职当年度评先评优资格。科室年有效投诉超过 4 起的，除执行上述规定以外，同时取消全科室年终考核奖。

5. 月累计有效投诉超过 2 起或同一问题被反复重复投诉的科室，对科室全院通报批评，科室主要负责人向院党委、院部作出书面说明、制定整改措施，报分管该科室医院负责人、院主要负责人审签后交投诉受理中心、院党办公室备档。科室整改情况纳入年度中层干部考察重要依据。对整改后效果不佳，投诉量仍未明显减少的，启动科室主要负责人约谈问责程序，必要时，对科室主要负责人或科室班子成员及时予以组织处理。

附件：1. 信访投诉处置流程图

2. 无为市人民医院信访投诉交办单

3. 无为市人民医院信访投诉调查反馈单

信访投诉处置流程图



