

淮南市医疗保障局

淮医保发〔2020〕39号

淮南市医疗保障局关于印发《全市医疗保障系统依法分类处理信访诉求工作规则》的通知

各县区医保局，各科室、单位：

现将《全市医疗保障系统依法分类处理信访诉求工作规则》印发给你们，请认真贯彻执行。



全市医疗保障系统 依法分类处理信访诉求工作规则

第一章 总则

第一条 为进一步规范全市医保系统依法分类处理信访诉求工作，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果，根据《信访条例》《安徽省信访条例》和国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》《淮南市依法处理信访投诉请求分类规则》和相关法律法规，结合医保工作实际，制定本规则。

第二条 本规则所指依法分类处理信访诉求，是在实行诉讼与信访分离制度基础上，进一步厘清信访途径与行政复议、行政处罚、行政确认、行政许可、技术鉴定、信息公开等其他法定途径，按照法定职责，将不同类型诉求导入相应途径办理。

对能够通过信访渠道以外的法定途径解决的，导入法定途径依法按程序处理。不能通过法定途径解决且符合《信访条例》第十四条规定的，作为信访事项，按《信访条例》的规定处理。

第三条 本规则适用公民、法人或者其他组织采用网络、书信、传真、电话、走访等形式，向各级医保部门反映情况，提出意见、建议和要求，以及申诉、检举和控告等。

第四条 依法分类处理信访诉求工作应坚持的原则：诉访分离；“法定职责必须为”；依照法律规定和程序处理；公开透明、规范高效，方便群众、接受监督。

第二章 工作分工

第五条 各级医保部门依法分类处理工作职责：

（一）市级医保部门。负责协调、督促、检查本辖区医保领域依法分类处理工作，推动工作贯彻落实；依法按程序办理属于本级法定职责的信访投诉请求；交办、转办、督办属于下级医保部门法定职责的信访投诉请求。

（二）县区医保部门。负责具体组织、实施本辖区医保领域依法分类处理工作，依法按程序办理属于本级法定职责的分类处理事项。

第六条 各级医保信访工作机构负责协调本部门依法分类处理工作。

（一）做好信访诉求的登记、告知、甄别、分类、呈批和转送。

（二）协调督促相关办理机构按时办结、反馈。

（三）交办、转办属于下级医保部门的分类处理事项并跟踪督促。

（四）将信访事项办理情况及时录入信访信息系统。

（五）定期开展本辖区、本部门依法分类处理工作的调查研究，提出改进建议，推进工作完善和落实。

第七条 各级医保部门内设机构（直属单位）按照职责划分，对适用法定途径的信访诉求负有办理责任的机构，负责办理。

第三章 甄别分流

第八条 依法分类处理的信访清单，主要依据国家信访局和

国务院法制办梳理的《分类处理信访投诉请求的主要法定途径及相关法律法规依据》、安徽省信访局印发的《安徽省分类处理信访投诉请求的主要法定途径及相关法律法规依据》、安徽省医保局印发的《关于通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》，以及淮南市信访投诉请求清单，明确不同法定途径适用的主体、条件、程序、时限和法律依据，做到于法有据、要素齐全、简便易行。

第九条 医保信访工作机构对群众通过各种渠道反映的信访诉求，进行统一登记，及时录入安徽省信访信息系统。

第十条 医保信访工作机构按照登记录入、甄别分类、办理反馈的工作程序，将信访诉求按申诉求决、揭发控告、信息公开和普通信访四种类别，依法按程序办理。

第十一条 医保信访工作机构收到上级或者本级政府信访工作机构、上级机关转送、交办或者信访人直接提出的信访诉求，应当对是否属于职责范围进行甄别，按情形分别作出以下处理：

（一）属于本机关职责范围的，应当受理，并选择信访或其他法定途径处理。诉求为有关机关转送、交办的，转送、交办机关分类处理建议需要调整的，可以变更。

（二）属于所属下级机关职责范围的，应当自收到信访诉求之日起15日内转送、交办至有权处理机关。转送、交办时，可以变更或提出分类处理建议，同时应采用短信、信息网络或提供自行查询方式等形式告知信访人转送、交办去向。

（三）不属于本机关及所属下级机关职责范围的，诉求为有

关机关转送、交办的，应当自收到该诉求之日起5个工作日内向转送、交办机关提出异议，并详细说明理由，经转送、交办机关核实同意后，通过信访信息系统退回并交还相关材料；诉求为信访人直接提出的，应当自收到该诉求之日起15日向信访人出具《不予受理告知书》，告知信访人不予受理和向有权的机关提出，并将告知书录入信访信息系统，同时写明情况和理由。

第四章 分类受理

第十二条 医保部门对属于本机关职责范围的信访诉求，应当根据诉求的具体情况分别采用以下相应程序处理：

（一）属于申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责的，行政机关应当依法履行或者答复。

（二）属于《信访条例》以外的其他法律、法规或者规章调整范围，能够适用其他法律、法规、规章或者合法有效的规范性文件设定程序处理的，应当适用相应规定和程序处理。

（三）不属于以上情形的，适用《信访条例》规定的程序处理。对前款规定中信访人提出的诉求，同时可以通过诉讼解决的，行政机关在受理前可以告知诉讼权利及法定时效，引导其向人民法院提起诉讼，但不得以信访人享有诉讼权利为由免除履行自身法定职责的义务。

第十三条 各级医保信访工作机构收到转送、交办或者信访人直接提出的信访诉求，认为应当适用信访程序以外其他法定途径和程序处理的，应当与本机关对该诉求负有办理责任的部门进行会商，

确定具体的处理途径与程序，并将诉求转有关责任部门办理。

经会商，无法就分类处理信访诉求达成一致意见的，由负责信访工作的机构会同本机关法制工作机构提出处理意见后报请本机关负责人决定。

第十四条 适用信访程序以外其他法定途径和程序办理的，应当自收到诉求之日起15日内出具加盖机关印章或者业务办理专用印章的《行政程序受理告知书》，送达信访人并录入信访信息系统。

告知书应包含以下内容：拟适用的其他法定途径及依据；查询或者联系方式；其他需要告知的内容。除告知以上内容外，需要依申请启动的，还应当告知其申请需要提供的相关材料。

法律、法规、规章或规范性文件对受理的时间和告知的形式、内容另有规定的，从其规定。

第十五条 适用信访程序办理的，应当自收到诉求之日起15日内出具加盖信访业务专用章的《信访事项受理告知书》，送达信访人并录入信访信息系统。

第五章 依法办理

第十六条 适用信访程序以外其他法定途径和程序办理信访诉求，应当依据相应的规定及程序做出行政处理，并按期向信访人出具加盖行政公章或业务公章的行政处理决定书，告知信访人处理结果、救济途径和期限，送达信访人。

对申请行政机关查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益法定职责，但有关法律法规规章和规范性文件没有规定具体程

序和期限的，应当自收到申请之日起60日内履行或答复。

对欠缺形式要件的诉求，可以根据情况要求提出该诉求的公民、法人或者其他组织补充。

法律、法规、规章或规范性文件对行政处理决定文书或行政处理情况答复文书形式和内容有规定的，从其规定。

第十七条 适用信访程序办理信访诉求，可以运用教育、协商、听证等方法，及时妥善处理，按照《信访条例》规定的期限、程序作出信访处理意见书，加盖信访业务专用章并送达信访人。

信访处理意见书及有关材料应当按照国家信访局《信访事项网上办理工作规程（试行）》要求录入信访信息系统。

第十八条 行政机关在处理信访诉求过程中，可以通过与信访人和解或对产生争议双方当事人进行调解的方式处理诉求。

行政机关可以在不违反法律、法规强制性规定的情况下，在自由裁量权范围内，与信访人自愿和解；可以经争议双方当事人同意进行调解。经和解、调解达成一致意见的，应当制作和解协议书或调解协议书，并按期录入信访信息系统。

第六章 监督检查

第十九条 各级医保部门应积极引导信访人通过法定途径表达诉求、解决问题，充分发挥法定途径在处理信访诉求中的主渠道作用，避免以信访处理代替行政处理、以信访处理意见代替应当适用信访程序以外的其他法定途径作出的行政处理决定或者行政履职行

为、以信访终结代替司法终结。

医保部门办理信访诉求，应当适用信访程序以外的法定途径而未适用、以信访处理代替行政处理、以信访处理意见代替应当适用法定途径作出的行政处理决定或者行政履职行为的，上级医保部门应当区分情况及时予以纠正，撤销信访处理（复查）意见，要求原办理机关适用法定途径重新处理，或者变更原处理（复查）意见。

第二十条 市医保部门信访工作机构发现下级部门在分类处理工作中有下列情形的，可以实施监督检查或进行督办，并提出改进工作的建议：

- （一）应受理而未受理的；
- （二）应适用信访程序以外其他法定途径办理而未适用的；
- （三）未按规定反馈交办事项相关情况的，或未按规定的期限处理的；
- （四）符合法律规定的诉求，未支持或分类处理结论意见未落实的；
- （五）涉及一定社会影响或重复信访的重点分类处理事项，属地未化解的；
- （六）未及时在信访信息系统中录入相关信息和材料的；
- （七）其他需要督办的情形。

收到改进建议的机关应在30日内书面反馈情况，采纳建议的，应列出落实措施和期限；未采纳建议的，应说明理由。

第二十一条 市医保部门信访工作机构根据情形采取电话督办、书面督办、实地督查和约谈督办的形式，对督查督办事项提出具体办理要求和时限，跟踪下级医保部门办理过程，督促按期办结并审查办理结果，对存在的程序性、实体性问题提出改正意见，责成办理单位予以纠正。

第二十二条 各级医保部门应将依法分类处理工作作为年度信访工作的重要内容，并纳入信访工作绩效考核范围。

第二十三条 对依法分类处理工作中未依法履行职责，导致信访人合法权益受到损害；推诿、敷衍、拖延信访诉求办理或者未在法定期限内办结的；对事实清楚，符合法律法规和有关规定的诉求未予支持的，依据《信访条例》《安徽省医保局信访工作责任制暂行规定》《淮南市信访工作责任制实施细则》等有关规定，追究有关责任单位及相关责任人的责任。

第七章 附则

第二十四条 本规则中的告知、送达，属于信访程序的，适用国家信访局《信访事项网上办理工作规程（试行）》的规定；属于相关法定途径的，适用相关规定。

第二十五条 本规则自公布之日起执行。