

上海市闵行区 2009—2011 年卫生监督举报投诉情况分析

顾怡勤, 孙亚飞, 唐慧玲 (上海市闵行区卫生局卫生监督所, 上海 201199)

投诉举报是人民群众行使民主权利,维护自身合法权益的重要形式。投诉举报的处理工作对于进一步加强卫生监督部门与人民群众的联系,切实维护群众的合法权益,促进社会和谐稳定,具有十分重要的意义。本文所指的卫生监督举报投诉是指公民、法人或其他组织采用信函(电子邮件)、电话、来访等形式向卫生监督部门反映的有关管理相对人违反卫生法律法规的行为。为了及时、有效处理各类卫生监督举报投诉,我们对 2009—2011 年闵行区的举报投诉受理、查处情况进行分析。

1 资料与方法

1.1 资料来源

资料来源于上海市闵行区 2009—2011 年卫生监督举报投诉卷宗和报表。

1.2 统计分析

根据资料进行汇总梳理,并按照举报投诉来源分布、专业分布、处理情况等几方面进行分析。

2 结果

2.1 基本情况

2009—2011 年闵行区共登记受理各类举报投诉 825 件,其中 2009 年 314 件,2010 年 302 件,2011 年 209 件,2011 年数量下降明显。

2.2 来源分布

举报投诉方式有来电、来信、网上投诉、来访、电子邮件,其中来电是最主要的受理方式,共有 620 件,占举报投诉总数的 75.2%;其次为来信方式,共有 76 件,占 9.2%;第 3 位是来访 56 件,占 6.8%(表 1)。

2.3 专业分布

举报投诉专业分布情况按数量和比例分析,2009 年前 3 位是无证行医、职业卫生和饮水卫生;2010 年前 3 位是为无证行医、饮水卫生和医疗机构;2011 年前 3 位是为无证行医、饮水卫生和公共场所(表 2)。无证行医类举报投诉每年都占到举报投诉数量的 50.0% 以上,是群众和社会最为关注的内容之一。

2.4 查实情况

2009—2011 年受理的 825 件举报投诉中,经调查属实的有 436 件,占 52.8%,未查实的有 332 件,占 40.2%,另有 57 件虽然举报人反映的违法行为未查实,但调查时发现了其他的违法行为,占 7.0%(表 3)。

表 1 2009—2011 年闵行区卫生监督投诉举报方式构成比(%)

年份	来电		来信		网上投诉		来访		电子邮件		其他		合计
	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	
2009	239	76.1	27	8.6	15	4.8	22	7.0	9	2.9	2	0.6	314
2010	229	75.8	28	9.3	20	6.6	17	5.6	6	2.0	2	0.7	302
2011	152	72.7	21	10.0	18	8.6	17	8.1	1	0.5	0	0.0	209
合计	620	75.2	76	9.2	53	6.4	56	6.8	16	1.9	4	0.5	825

表 2 2009—2011 年闵行区卫生监督投诉举报专业分布构成比(%)

年份	职业卫生		公共场所		饮水卫生		传染病		消毒产品		医疗机构		无证行医		合计
	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	
2009	37	11.8	19	6.1	36	11.5	0	0.0	1	0.3	25	8.0	196	62.4	314
2010	25	8.3	27	8.9	33	10.9	3	1.0	1	0.3	36	11.9	177	58.6	302
2011	20	9.6	27	12.9	29	13.9	1	0.5	1	0.5	25	12.0	106	50.7	209
合计	82	9.9	73	8.8	98	11.9	4	0.5	3	0.4	86	10.4	479	58.1	825

作者简介:顾怡勤(1974—),女,副研究员,硕士。

表 3 闵行区卫生监督投诉举报查实构成比(%)

年份	查实数		未查实		其他		合计
	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	
2009	181	57.6	116	37.0	17	5.4	314
2010	154	51.0	125	41.4	23	7.6	302
2011	101	48.3	91	43.5	17	8.2	209
合计	436	52.8	332	40.2	57	7.0	825

2.5 处理情况

查实的 436 件举报投诉中,给予行政处罚的有 169 件,占 38.8%;予以取缔的有 228 件,占 52.3%;发放监督意见书或责令整改的有 92 件,占 21.1%;其余 48 件,给予记分、通报、诫勉谈话等处理,占 11.0%(表 4)。

表 4 2009—2011 年闵行区卫生监督投诉举报处理情况
[构成比(%)]

年份	查实数	行政处罚		取缔		监督意见		其他	
		数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比	数量	构成比
2009	181	71	39.2	97	53.6	24	13.3	28	15.5
2010	154	54	35.1	90	58.4	35	22.7	13	8.4
2011	101	44	43.6	41	40.6	33	32.7	7	6.9
合计	436	169	38.8	228	52.3	92	21.1	48	11.0

3 讨论

2009—2011 年闵行区受理的举报投诉数量逐年下降,原因主要有两方面:一是 2009 年 10 月起,根据中央编制办公室《关于职业卫生监管部门职责分工的通知》的精神,上海市对职业卫生监督管理职责分工进行了调整,卫生部门主要承担职业健康监护的管理职责,原先承担的作业场所监督检查、职业危害申报等职责由安全监督部门承担。由于监管职责的减少,所以职业卫生监督的举报投诉数量相应有所减少。二是 2009 年 10 月起闵行区建立了全区统一的城市综合管理“大联动”信息平台,部分无证行医的信息通过“大联动”信息平台发现上报,2009—2011 年,该信息平台分别上报无证行医信息 20 条、356 条、448 条。由于信息分流,所以通过举报投诉途径上报的无证行医数量有所下降。

来电为群众举报投诉的首选方式,主要原因是电

话方便快捷,与接电受理人员有直接的沟通,对违法事实的描述比较清晰。所以卫生监督部门要重点提升接电人员的业务水平,既要热情礼貌、耐心细致,熟悉精通各个专业领域,还要有良好的沟通交流和解释能力。另外随着互联网的普及,网络和电子邮件类举报投诉所占比例逐渐增加。由于网络的传播速度快,影响力大,所以卫生监督部门要重视网络舆情的监测,及时掌握线索,快速予以反应反馈。

2009—2011 年举报投诉的查实率在 50.0% 左右,未查实的原因主要有:① 举报人提供的信息不准确,地址不够详细;② 举报人恶意举报或道听途说;③ 违法行为日益隐蔽,尤其是无证行医,调查取证难度加大;④ 群众的自我保护意识不够,未索取消费发票,不能提供病史记录等证据材料;⑤ 监督员的调查取证能力有待提高。所以要加大社会宣传,进一步提高群众的自我保护意识,如消费、就医时,要索取留存发票、病史等材料;同时也要加强卫生监督员的能力培养,丰富查处手段,提高监督员的综合业务素质 and 应对复杂情况的能力。

对于查实的举报投诉,办案人员主要依据法律法规的规定、违法行为的后果等情况给予行政处罚、取缔、发放责令整改意见书或监督意见书不良执业记分、移送等处理。由于无证行医举报投诉所占比例较高,对无证行医的处理主要是取缔,所以处理结果中取缔占 52.3%。不予处罚主要原因:一是法律、法规无明确的罚则,只能责令其整改,无法实施处罚;二是无证行医现场往往无法收集到足够的证据,或行医人不配合等原因,无法实施处罚,只能以取缔为主。

举报投诉是人民群众维护自身合法权益的一种途径,及时正确查处举报投诉能有效体现卫生部门“民有所呼,我有所应”的管理理念,所以卫生监督部门应该建立健全举报投诉规范受理、快速反应、依法处置、及时反馈、评估考核的管理机制,强化举报投诉信息的分析、利用和预警,从而树立卫生监督部门良好的公信力。

(收稿日期:2012-07-30)