

广州市荔湾区人民政府

驳回行政复议请求决定书

荔湾府行复〔2024〕470号

申请人：谭某某，男，1963年12月生。

地址：广州市荔湾区某某巷*号之****房。

被申请人：广州市荔湾区卫生健康局。

地址：广州市荔湾区芳村大道西塞坝路3号侧座。

法定代表人：冯某，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年10月11日作出的荔卫群〔2024〕368号《处理意见书》（以下简称“案涉《意见书》”），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

确认被申请人行政不作为违法，责令被申请人履行法定职责。

申请人称：

申请人对案涉《意见书》的四条处理意见均不服。对于第一

条，被申请人反馈在 2024 年 8 月 4 日未收到某某科医院微信公众号挂号系统情况的反馈，但申请人有 8 月 4 日下午两点多至 8 月 5 日早上挂号系统故障的多份证据截图，且持证据在 8 月 5 日到被申请人处现场投诉并拨打了某某科医院电话，故被申请人接访的工作人员对医院系统大面积故障的情况是相当清楚的，而且在 2024 年 9 月 3 日傍晚医院挂号系统再次出现严重故障情况。对于第二条，被申请人在申请人对医院过去一年的举报投诉下，多次处理都是停留在“口头”上，没有更严厉的处理方案，致使医院的挂号系统一直未能完善和正常运作，申请人多次要求查看被申请人向医院作出的书面整改通知书均无果。对于第三条，申请人在 2024 年 9 月 19 日带母亲去医院看完病后，只是在诊室门口与医院的工作人员短暂沟通 5 分钟，随即就被另一工作人员打断，最后也没有任何处理结果。而且医院在去年一年经常不间断出现系统故障，一直没有优化改善，因此申请人才向区信访局强烈要求沟通解决。对于第四条，上述提及申请人于 8 月 5 日到被申请人处现场投诉，被申请人明明知悉医院挂号系统出现大面积故障的事实，却用轻描淡写的话掩盖真正事实，鉴于申请人掌握大量证据截图及医院工作人员在 8 月 5 日的录音证据，被申请人才在 8 月 30 日重新作出认定处理，但被申请人的工作人员在接访过程中存在违规的情况。

被申请人答复称：

一、处理合理，程序合法。根据《信访工作条例》第十七条、第二十二条、第三十四条及《医疗机构管理条例》第五条、《医疗纠纷预防和处理条例》第六条的规定，广州市荔湾区某某科医院是荔湾区内经许可的医疗机构，被申请人依法有权对申请人的信访投诉事项进行处理，处理均在规定的时间内完成，程序合法。

二、案涉《意见书》具有事实和法律依据。关于申请人反映的“挂号系统故障”“建议整改和优化信息系统、要求相关部门对医院发出整改通知书”“要求与医院沟通”“要求被申请人处罚相关工作人员、更换承办申请人信访事项工作人员”的问题，被申请人经核查并作出案涉《意见书》，事实清楚，证据充分，程序合法。

本府查明：

据《医疗机构执业许可证》（登记号 45536034444010*****）载明：广州市荔湾区某某科医院（以下简称“被投诉人”），有效期自 2023 年 2 月 23 日至 2032 年 2 月 22 日，经核准登记准予执业，发证机关为被申请人。

2024 年 8 月 7 日、8 月 12 日、8 月 14 日、8 月 23 日、9 月 3 日，被申请人分别收到相关单位转来的申请人信访材料共五份，申请人称被投诉人存在挂号系统大面积故障，建议整改和优化信息系统，要求与被投诉人领导见面沟通，要求被申请人进行调查、对被投诉人作出处理并对被申请人的工作人员予以记过处罚等。

后被申请人分别作出荔卫群〔2024〕262号、283号、314号《受理告知书》，告知申请人对其通过来访方式向广州市荔湾区信访局、广州市信访局以及广州市卫生健康委员会反映的事项，予以受理。

2024年8月21日、22日，被申请人就申请人的投诉事项作出《关于排查修复医院信息系统的通知》两份，向被投诉人了解核查相关情况并要求被投诉人排查修复医院信息系统。被投诉人收到函件后，向被申请人详细反馈了排查及整改情况。

2024年10月11日，被申请人作出案涉《意见书》，主要载明：一、关于反映被投诉人挂号系统故障问题。经了解，被投诉人在2024年8月4日当天未收到微信公众号挂号系统情况的反馈；8月5日上午收到临时故障反馈后，医院立即排查处理并于1小时内恢复正常。2024年8月5日下午申请人来访及申请人的多项信访件反映无法挂号的问题，被申请人已再次要求医院加强管理，对挂号系统进行全面排查和整改，同时加强信息系统的应急处置能力。如申请人日后在网络挂号过程中遇到问题，可及时致电医院电话反映，医院将组织专业人员排查处理。二、关于申请人建议整改和优化信息系统、要求相关部门对被投诉人发出整改通知书的诉求。被申请人已针对被投诉人挂号系统故障的问题多次书面要求该医院优化整改系统，医院已采取一系列改进措施，包括提高挂号系统接口响应速度以减少患者挂号等待时

间、增强系统并发处理能力以确保专家号源的公平获取及加强挂号系统监控和维护以确保运行稳定等。三、关于申请人要求与被投诉人沟通的诉求。经了解，2024年9月19日，被投诉人与申请人进行了沟通，详细了解申请人对该医院信息系统不满意的情况、在就医过程中遇到的不便、与医院工作人员沟通出现的问题。被投诉人已与申请人沟通解释并致歉。四、关于申请人要求被申请人处罚相关工作人员、更换承办申请人信访事项工作人员的诉求，被申请人已对相关工作人员进行严厉批评、培训和调离工作岗位的处理措施。案涉《意见书》于2024年10月13日邮寄送达申请人。

申请人不服案涉《意见书》，于2024年10月17日向本府申请行政复议，本府于同月24日受理。申请人在提交本案行政复议申请书的同时，提交了《听证申请书》。

本府认为：

根据《医疗机构管理条例》第五条第二款：“县级以上地方人民政府卫生行政部门负责本行政区域内医疗机构的监督管理工作。”《医疗机构管理条例实施细则》第六十八条第一款：“县级以上卫生计生行政部门设立医疗机构监督管理办公室。”及第六十九条第（四）项：“各级医疗机构监督管理办公室的职责：（四）负责接待、办理群众对医疗机构的投诉；”的规定，被申

请人作为区卫生行政部门，负责本行政区域内医疗机构的监督管理工作，依法有权处理辖区内有关医疗机构的投诉事项。

《医疗机构管理条例》第三十九条第（二）项规定：“县级以上人民政府卫生行政部门行使下列监督管理职权：（二）对医疗机构的执业活动进行检查指导；”《医疗机构管理条例实施细则》第七十二条第（四）项规定：“各级卫生计生行政部门对医疗机构的执业活动检查、指导主要包括：（四）服务质量和服务水平情况；”《广东省医疗纠纷预防与处理办法》第十五条第三款规定：“卫生行政部门接到患者或者其近亲属对医疗机构的投诉，应当自收到投诉之日起 10 日内进行审查，作出是否受理的书面决定并告知投诉人。对决定受理的，应当及时组织调查并将处理结果告知投诉人；对不予受理的，应当书面通知投诉人并说明理由。”《中华人民共和国行政复议法》第五十条第一款、第二款规定：“审理重大、疑难、复杂的行政复议案件，行政复议机构应当组织听证。行政复议机构认为有必要听证，或者申请人请求听证的，行政复议机构可以组织听证。”第六十九条规定：“行政复议机关受理申请人认为被申请人不履行法定职责的行政复议申请后，发现被申请人没有相应法定职责或者在受理前已经履行法定职责的，决定驳回申请人的行政复议请求。”

本案中，申请人通过信访途径多次向信访部门投诉被投诉人的挂号系统出现故障，要求处理等。被申请人收到投诉事项后，

及时受理并调查核实，据核查情况作出案涉《意见书》告知申请人，已履行了对投诉事项予以处理的法定职责，不存在申请人所述的“行政不作为”等情况。故申请人的复议请求理据不足，本府予以驳回。关于申请人的听证申请，因本案事实清楚、权利义务关系明确，不属上述规定中应当组织或有必要听证进行审理的案件，故本府决定不采取听证方式审理本案。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十九条的规定，依法驳回申请人的行政复议请求。

申请人如不服本府复议决定，可在收到本《驳回行政复议请求决定书》之日起 15 日内，向有管辖权的人民法院起诉。

广州市荔湾区人民政府
二〇二四年十二月十七日