

Số: /QĐ-SYT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng đường dây nóng của Sở Y tế tỉnh Bắc Giang

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH BẮC GIANG

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng;

Căn cứ Quyết định số 26/2022/QĐ-UBND ngày 03/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Giang ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Y tế tỉnh Bắc Giang;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế quản lý, sử dụng đường dây nóng của Sở Y tế tỉnh Bắc Giang”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng các phòng và tương đương thuộc Sở Y tế; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Sở;
- Công đoàn ngành y tế;
- Phòng Y tế các huyện, tx, tp;
- Các cơ sở y tế trong và ngoài công lập;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Thu Hương

QUY CHẾ

Quản lý, sử dụng đường dây nóng của Sở Y tế tỉnh Bắc Giang
(kèm theo Quyết định số /QĐ-SYT ngày /4/2024 của Giám đốc Sở Y tế)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

- Quy chế này quy định việc quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng; chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của người trực đường dây nóng của Sở Y tế tỉnh Bắc Giang.
- Quy chế này áp dụng đối với công chức, viên chức, người lao động đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Y tế, các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Đường dây nóng của Sở Y tế là số điện thoại do Bộ Y tế cấp: **0967.721.919** (sau đây gọi tắt là đường dây nóng); được thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử Sở Y tế, các phương tiện thông tin đại chúng và hệ thống đường dây nóng các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh để tiếp nhận, xử lý tin báo liên quan đến lĩnh vực y tế.
- Người trực đường dây nóng là công chức thuộc Sở Y tế, được giao quản lý, sử dụng đường dây nóng, tiếp nhận, xử lý tin báo do cá nhân, tổ chức cung cấp hoặc do các cơ quan, đơn vị khác chuyển; hoạt động của người trực đường dây nóng theo chế độ kiêm nhiệm.
- Bộ phận trực đường dây nóng là các phòng và tương đương thuộc Sở Y tế, được lãnh đạo Sở Y tế phân công lịch trực hằng năm.
- Tin báo là tin do cá nhân, tổ chức cung cấp cho Sở Y tế qua đường dây nóng, là những nội dung bằng lời nói, chữ viết bằng Tiếng Việt do đại diện của tổ chức, cá nhân gọi điện thoại hoặc nhắn tin gồm:
 - Các tin báo do cá nhân, tổ chức phản ánh tới đơn vị trực thuộc Sở Y tế, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh nhưng không được tiếp nhận, xử lý không kịp thời, không thỏa đáng hoặc phản ánh trực tiếp tới Sở Y tế về các nội dung như sau:
 - Tin báo về tinh thần thái độ phục vụ tốt hoặc chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp;

- Tin báo về hành vi vôi vĩnh, tiêu cực, gây phiền hà, lạm quyền; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định trong công tác chuyên môn;

- Tin báo liên quan tới chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp, các sự cố y khoa tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh;

- Tin báo liên quan đến những vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại các đơn vị (*thủ tục nhập viện, xuất viện, giải quyết bảo hiểm y tế, ...*).

- Tin báo liên quan tới các lĩnh vực y tế dự phòng, an toàn thực phẩm, sức khỏe sinh sản và dân số.

b) Các tin báo về hành vi những nhiều, tiêu cực, gây phiền hà, lạm quyền; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định trong quá trình thực thi nhiệm vụ của công chức cơ quan Sở Y tế.

c) Tin báo liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực y tế, những vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của Sở Y tế.

Chương II

QUẢN LÝ, SỬ DỤNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ TIN BÁO QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng

1. Nguyên tắc quản lý, sử dụng đường dây nóng

a) Việc tiếp nhận tin báo phải được thực hiện qua đường dây nóng **0967.721.919**; nội dung cuộc gọi qua số điện thoại đường dây nóng được ghi âm (*nếu có*);

b) Đảm bảo hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần;

c) Chỉ công chức được giao trực đường dây nóng được sử dụng để tiếp nhận, xử lý tin báo theo quy định tại Quy chế này; nghiêm cấm sử dụng đường dây nóng vào mục đích cá nhân;

d) Người trực đường dây nóng có công việc đột xuất như đi công tác nước ngoài, đang chủ trì hoặc báo cáo tại cuộc họp, hội nghị, việc cá nhân cấp thiết thì phải chủ động báo cáo với Trưởng phòng xin đổi trực và được sự đồng ý của Trưởng phòng.

e) Hằng năm, lãnh đạo Sở Y tế phân công lịch trực đường dây nóng cho các phòng thuộc Sở Y tế bằng văn bản trước ngày 31/12. Trưởng các phòng có trách nhiệm phân công lịch trực cụ thể cho từng công chức trong phòng.

2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý tin báo:

Việc tiếp nhận, xử lý tin báo đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; tuân thủ quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 4: Tổ chức, cá nhân cung cấp tin báo

1. Các cá nhân, tổ chức có quyền cung cấp tin báo theo nội dung quy định tại khoản 4, Điều 2 Quy chế này.

2. Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng phải cung cấp đầy đủ thông tin bằng lời nói theo yêu cầu của công chức tiếp nhận tin báo khi gọi trực tiếp; đối với thông tin bằng tin nhắn văn bản phải viết đầy đủ bằng Tiếng Việt, cung cấp đầy đủ họ và tên, địa chỉ, số điện thoại và nội dung thông tin phản ánh.

3. Từ chối tiếp nhận tin báo trong các trường hợp sau đây: Nội dung cung cấp thông tin không rõ ràng, không thể xác định nội dung vụ việc cụ thể, địa điểm xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; người trong tình trạng say, kích động do sử dụng chất kích thích; người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh lý khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

Điều 5: Quy trình xử lý tin báo

Ngay sau khi nhận được tin báo người trực đường dây nóng thực hiện:

a) Xử lý ngay tin báo, bằng cách gọi điện trực tiếp, chuyển tin báo cho Lãnh đạo các đơn vị bị phản ánh; nếu trường hợp xử lý được ngay thì ghi đầy đủ thông tin vào sổ trực điện thoại đường dây nóng và kết quả giải quyết.

b) Trong trường hợp thông tin có tính chất phức tạp, người trực đường dây nóng khẩn trương báo cáo Trưởng phòng; Trưởng phòng có trách nhiệm báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo Sở Y tế về chủ trương, giải pháp xử lý; trường hợp cần thiết phải có văn bản (không quá 08 giờ làm việc kể từ khi nhận được tin báo) yêu cầu đơn vị bị phản ánh xác minh, báo cáo thì thời hạn xử lý và báo cáo kết quả không quá 03 ngày làm việc.

c) Sau khi có kết quả xử lý thông báo lại cho người phản ánh bằng điện thoại hoặc bằng văn bản (nếu người phản ánh yêu cầu).

d) Trường hợp tin báo có nội dung không thuộc thẩm quyền, phạm vi trả lời của đường dây nóng ngành y tế, người trực đường dây nóng có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích cho cá nhân, tổ chức.

e) Hàng tuần, Trưởng phòng được giao nhiệm vụ trực đường dây nóng có trách nhiệm tổng hợp các ý kiến phản ánh, báo cáo Lãnh đạo Sở Y tế tại các buổi họp, giao ban.

Chương III

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TRỰC ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Điều 6: Nhiệm vụ của người trực đường dây nóng

1. Trực, tiếp nhận, xử lý các cuộc gọi mà cá nhân, tổ chức gọi đến, giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề thuộc thẩm quyền hoặc chuyển đến cá nhân, bộ phận, cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết.

2. Căn cứ vào nhiệm vụ được giao tham mưu văn bản đến các cơ quan, đơn vị trong ngành y tế yêu cầu xem xét, xác minh thông tin phản ánh, giải quyết kịp thời, báo cáo về Sở Y tế những vấn đề phản ánh của cá nhân, tổ chức phản ánh trực tiếp về đường dây nóng của Sở Y tế.

3. Đề xuất giải pháp giải quyết các vấn đề nóng, bức xúc của các cá nhân, tổ chức phản ánh. Trường hợp cần thiết tham mưu lãnh đạo Sở Y tế kiểm tra, xử lý các đơn vị không tiếp nhận hoặc xử lý thông tin đường dây nóng chưa hiệu quả, còn chậm trễ hoặc thường xuyên vi phạm các quy định trong việc trực đường dây nóng

4. Trường hợp tin báo có tính chất phức tạp, nghiêm trọng, nhạy cảm, người trực cần khẩn trương xin ý kiến Trưởng phòng, Lãnh đạo Sở Y tế về chủ trương, giải pháp xử lý.

5. Thông báo cho cá nhân, tổ chức biết cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp xử lý thông tin mà họ phản ánh.

6. Ghi nhận đầy đủ các nội dung phản ánh vào sổ theo dõi; kết thúc lịch trực bàn giao sổ ghi chép, điện thoại đường dây nóng và các vụ việc đang trong quá trình xử lý cho Trưởng phòng bộ phận trực tiếp vào từ 07h00 - 07h30 ngày mùng 01 hằng tháng.

7. Hằng tuần, tổng hợp thông tin phản ánh, báo cáo Trưởng phòng.

Điều 7. Quyền hạn của người trực đường dây nóng

1. Được yêu cầu các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Y tế, các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh và các tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, tạo điều kiện thuận lợi để kiểm tra thông tin và tham gia xử lý thông tin có liên quan.

2. Được yêu cầu các đơn vị liên quan giải trình rõ, hiệu chỉnh, phản hồi về việc không xử lý những vụ việc tiêu cực, những vấn đề bất cập tại cơ sở y tế, thái độ ứng xử của nhân viên y tế, những vi phạm khác quy định tại Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế và quy định pháp luật khác trong lĩnh vực y tế mà cá nhân, tổ chức phản ánh trực tiếp về đường dây nóng của Sở Y tế.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các phòng và tương đương thuộc Sở Y tế

1. Phòng Nghiệp vụ Y chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở, các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh trong triển khai thực hiện

Quy chế. Hằng năm, tham mưu lãnh đạo Sở Y tế văn bản phân công lịch trực cho các phòng thuộc Sở. Chủ động tham mưu công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định trong sử dụng đường dây nóng. Làm đầu mối chịu trách nhiệm chuyên môn, tổng hợp, báo cáo về kết quả triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm thanh toán tiền cước phát sinh chi phí của điện thoại đường dây nóng; thay mới, sửa chữa nếu bị hỏng; in sổ và các giấy tờ theo dõi đường dây nóng; tham mưu thực hiện chi trả kinh phí hỗ trợ cho người trực đường dây nóng theo quy định.

3. Các phòng khác thuộc Sở phối hợp với phòng Nghiệp vụ Y trong triển khai thực hiện Quy chế; phân công lịch trực đường dây nóng cụ thể cho từng công chức trong phòng.

4. Công chức thuộc Sở Y tế có trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này. Trường hợp không tiếp nhận tin báo hoặc tiếp nhận không kịp thời, gây bức xúc trong nhân dân, yêu cầu giải trình bằng văn bản, tùy theo tính chất, mức độ xem xét hạ thi đua trong tháng theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Y tế; các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

1. Khi được người trực đường dây nóng của Sở Y tế yêu cầu, các đơn vị có trách nhiệm trả lời cá nhân, tổ chức đúng theo thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ của đơn vị; chủ động nắm bắt thông tin và xử lý thông tin ngay tại đơn vị; báo cáo kết quả xử lý tin báo về Sở Y tế theo quy định.

2. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, mô hình tổ chức xây dựng, ban hành Quy chế phù hợp với đơn vị; chịu trách nhiệm trước Sở Y tế về việc quản lý, sử dụng đường dây nóng và việc tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng do đơn vị quản lý.

3. Chỉ đạo các khoa, phòng, bộ phận liên quan; viên chức, người lao động của đơn vị thực hiện nghiêm các quy định trong Quy chế của đơn vị. Trường hợp không tiếp nhận tin báo hoặc tiếp nhận không kịp thời, để xảy ra sai phạm, gây bức xúc trong nhân dân, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm có các hình thức xử lý theo quy định.

Điều 10. Điều khoản thi hành

1. Người trực đường dây nóng được hưởng kinh phí hỗ trợ theo quy định tại Quy chế chi tiêu nội bộ của Sở Y tế tỉnh Bắc Giang. Việc chấm công do bộ phận trực đường dây nóng thực hiện và chi trả kinh phí hỗ trợ do phòng Tổ chức - Hành chính, Sở Y tế thực hiện hằng tháng.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, phát sinh nội dung ngoài Quy chế cần phải sửa đổi, bổ sung yêu cầu các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Y tế phản ánh kịp thời bằng văn bản về phòng Nghiệp vụ Y để tổng hợp, báo cáo, đề xuất, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Mẫu

SỔ THEO DÕI ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Thời gian tiếp nhận		Số điện thoại phản ánh	Người tiếp nhận tin báo	Cá nhân, đơn vị liên quan	Nội dung tin báo	Hướng giải quyết	Kết quả giải quyết
Ngày	Giờ						