

Số: /BC-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng 01 năm 2022

**BÁO CÁO**  
**Việc vận hành hệ thống Đường dây nóng**  
**của Lãnh đạo tỉnh và Bộ Y tế năm 2021**

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh về việc vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh và Bộ Y tế năm 2021; Sở Y tế báo cáo kết quả như sau:

**1. Công tác triển khai**

- Công văn số 288/SYT-NV ngày 11/02/2020 về thay đổi thông tin Lãnh đạo và cán bộ đầu mối phụ trách xử lý, tiếp nhận thông tin đường dây nóng ngành Y tế.

- Quyết định số 451/QĐ-SYT ngày 08/6/2020 về quy chế tiếp nhận, xử lý và phản thông tin phản ánh qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh.

**2. Kết quả thực hiện**

*2.1 Công khai Đường dây nóng:*

- Số điện thoại Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh được công khai tại nơi đón tiếp, khoa, phòng,... tại các đơn vị trực thuộc, Văn Phòng Sở Y tế, trang thông tin điện tử của Sở Y tế.

- Số điện thoại Đường dây nóng của Bộ Y tế được công khai tại các cơ sở khám chữa bệnh công lập.

*2.2 Kết quả, tiếp nhận, xử lý trên Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh (số liệu từ ngày 12/12/2020 đến ngày 13/12/2021):*

- Số phản ánh tồn đầu kỳ: 00.

- Tiếp nhận trong kỳ: 223, chiếm tỉ lệ (223/63) 354%, tăng (160/63) 254% phản ánh so năm 2020.

- Phân loại phản ánh: Phòng, chống dịch Covid-19: 177; quy trình khám bệnh: 10; cơ sở vật chất: 02; quy tắc ứng xử: 08; BHYT: 02; khác: 24.

- Xử lý, giải quyết dứt điểm: 221.

- Số phản ánh đang giải quyết: 02.

*2.3 Kết quả, tiếp nhận, xử lý trên Đường dây nóng của Bộ Y tế (số liệu từ ngày 12/12/2020 đến ngày 13/12/2021):*

- Số thông tin tồn đầu kỳ: 00.

- Tiếp nhận trong kỳ: 91, chiếm tỉ lệ (91/86) 106%, tăng 6% so với năm 2020.

- Phân loại phản ánh: Phòng, chống dịch Covid-19: 46; quy trình khám bệnh: 28; quy tắc ứng xử: 12; BHYT: 05.

- Xử lý, giải quyết dứt điểm: 91.

- Số phản ánh đang giải quyết: 00.

### **3. Nhận xét**

#### *a) Mặt đạt được:*

- Đường dây nóng của Bộ Y tế và Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh được công khai rộng rãi tại các cơ sở khám chữa bệnh, các đơn vị chuyên môn khác thuộc ngành Y tế.

- Tất cả thông báo trả lời và các cuộc điện thoại liên lạc tư vấn, hướng dẫn của Sở Y tế, người dân đều hài lòng.

- Các đơn vị trực thuộc đã kịp thời chấn chỉnh các thiếu sót đã chỉ ra trong thông báo trả lời phản ánh.

#### *b) Mặt tồn tại:*

Số phản ánh Đường dây nóng tăng cao, nhất là thời điểm chống dịch Covid-19 theo Chỉ thị 15, 16 của Thủ tướng Chính phủ; trong khi đó các đơn vị không có nhân viên chuyên trách (vừa phụ trách Đường dây nóng, vừa tham gia chống dịch) nên đôi lúc xử lý, phản hồi thông tin chậm.

### **4. Phương hướng vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh và Bộ Y tế năm 2022**

- Tiếp tục vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh và Bộ Y tế, đảm bảo xử lý, thời gian trả lời phản ánh sớm hơn quy định.

Trên đây là Báo cáo của Sở Y tế về việc vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh và Bộ Y tế năm 2021./.

#### **Nơi nhận:**

- Bộ Y tế (báo cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Các PGĐ Sở Y tế;
- Các đơn vị trực thuộc (th/h);
- Các Phòng chức năng Sở (//);
- Lưu: VT, Ttra.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Minh An**