

Số: 138/QĐ-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 13 tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu tại Sở Y tế

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU

Căn cứ Quyết định số 3229/QĐ-SYT ngày 14/11/2016 về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu;

Căn cứ Quyết định số 39/2023/QĐ-UBND ngày 07/8/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu tại Sở Y tế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, bãi bỏ Quyết định số 541/QĐ-SYT ngày 08/6/2020 của Sở Y tế về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu tại Sở Y tế.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Các Phó Giám đốc SYT;
- Lưu: VT, Ttra.

GIÁM ĐỐC



Phạm Minh An



QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu tại Sở Y tế
(Ban hành kèm theo Quyết định số 138 /QĐ-SYT ngày 13 tháng 3 năm 2024 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu)

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng:

1. Phạm vi điều chỉnh:

- Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị đến Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về lĩnh vực y tế.

- Riêng đối với các thông tin phản ánh có nội dung khiếu nại, tố cáo được giải quyết theo quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng:

- Quy chế này áp dụng đối với cá nhân là cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong ngành y tế và các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở;

- Công chức, viên chức đầu mối được giao nhiệm vụ sử dụng phần mềm tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

- Các cá nhân, tổ chức thông tin phản ánh, kiến nghị đến Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Điều 2. Giải thích từ ngữ:

1. Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu quy định trong Quy chế này là số điện thoại, thư điện tử (email) được công bố công khai để tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các thông tin từ các tổ chức, cá nhân nêu tại khoản 1 Điều 1 phản ánh, kiến nghị về các thông tin có liên quan đến ngành y tế.

Các địa chỉ liên hệ cụ thể:

Thông tin liên hệ qua Tổng đài điện thoại: **088.8800.247**

Thông tin qua Tổng đài nhắn tin SMS Hotline: **088.8800.247**

Thông tin qua thư điện tử Email: **duongdaynong@baria-vungtau.gov.vn**

2. Thời gian hoạt động của Đường dây nóng xuyên suốt 24/24 giờ, 07 ngày/tuần.

3. Thông tin hợp lệ là những thông tin phản ánh về những nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều 1 và phù hợp với khoản 1 Điều 3 của Quy chế này. Đồng thời, liên hệ được với số điện thoại của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị đến Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

4. Kết quả xử lý là văn bản của Sở Y tế, liên lạc tư vấn qua điện thoại hoặc trao đổi trực tiếp đảm bảo việc phản ánh của công dân trên hệ thống Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu được xử lý, trả lời phản ánh nhanh nhất.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin:

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm cung cấp thông tin đúng sự thật, đúng theo quy định tại khoản 1 Điều 1 của Quy chế này. Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng Đường dây nóng để phản ánh những thông tin sai sự thật, thông tin gây nhiễu, nhằm mục đích phá hoại hoạt động của Đường dây nóng.

2. Người đứng đầu Sở Y tế chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc chỉ đạo, xử lý và phản hồi thông tin, đảm bảo nhanh chóng, đúng quy định.

3. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận thông tin phản ánh qua Đường dây nóng được phép từ chối tiếp nhận, trả lời những thông tin không liên quan đến trách nhiệm phải giải quyết của Sở Y tế. Nghiêm cấm hành vi trả lời sai lệch thông tin hoặc tiết lộ bí mật nhà nước.

Điều 4. Quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin:

1. Ngay sau khi nhận được nội dung thông tin phản ánh chuyển đến hoặc chậm nhất trong buổi làm việc cán bộ, công chức, viên chức đầu mối có trách nhiệm:

- Thông tin và báo cáo trình người có thẩm quyền giải quyết bằng văn bản, liên lạc tư vấn qua điện thoại hoặc trao đổi trực tiếp đảm bảo tính nhanh chóng, kịp thời. Riêng đối với thông tin phản ánh, kiến nghị có tính khẩn cấp công chức, viên chức đầu mối xử lý ngay hoặc báo cáo người có thẩm quyền xử lý ngay sau khi tiếp nhận.

- Chuyển nội dung phản ánh từ các tổ chức, cá nhân đến các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở, các cơ quan, đơn vị trực thuộc có liên quan để xử lý theo đúng thời gian quy định.

- Theo dõi, đôn đốc việc xử lý thông tin phản ánh, tham mưu với Giám đốc Sở Y tế ban hành văn bản hoặc báo cáo kết quả việc liên lạc tư vấn qua điện thoại, trao đổi trực tiếp trước khi đăng thông tin trả lời cho tổ chức, công dân được biết

2. Công chức, viên chức đầu mối tham mưu giải quyết có trách nhiệm chủ động đề xuất biện pháp giải quyết nhanh nhất (như điện thoại, thư điện tử thông qua hộp thư công vụ, fax, kiểm tra, khảo sát, xác minh trực tiếp thực tế,...) đảm bảo các thông tin phản ánh được tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng, kịp thời.

- Trường hợp thiếu thông tin hoặc cần thiết gặp, đối thoại với người phản ánh thì trực tiếp liên hệ thông qua địa chỉ, số điện thoại. Nếu không liên lạc được do người dân cung cấp thông tin về địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử không chính xác hoặc sau 02 lần hẹn (bằng văn bản hoặc gọi điện thoại liên lạc trực tiếp) mà tổ chức, cá nhân không hợp tác hoặc không tiếp nhận thì kết thúc xử lý thông tin trên hệ thống Đường dây nóng.

- Trường hợp cá nhân, tổ chức thông tin, phản ánh, kiến nghị đến Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Sau đó cá nhân, tổ chức đã thông tin, phản ánh đến Đường dây nóng xin rút lại thông tin, phản ánh trước đó. Công chức, viên chức đầu mối báo cáo với người có thẩm quyền và kết thúc xử lý thông tin trên hệ thống Đường dây nóng.

- Trường hợp cần có sự phối hợp của nhiều cơ quan, tham mưu Giám đốc Sở chủ động ban hành văn bản phối hợp hoặc báo cáo cấp thẩm quyền chỉ đạo giải quyết.

3. Riêng đối với các thông tin phản ánh có nội dung khiếu nại, tố cáo; thông tin được ghi nhận và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. Quy định về thời gian giải quyết phản ánh, kiến nghị:

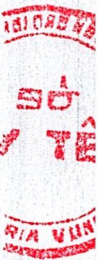
1. Những thông tin phản ánh có tính khẩn cấp: Thời gian đưa ra các biện pháp xử lý nhanh chóng, kịp thời ngay sau khi tiếp nhận thông tin bằng nhiều hình thức nhanh nhất, hiệu quả nhất.

2. Những thông tin phản ánh và những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị:

- Thông tin phản ánh do Sở Y tế chủ trì xử lý: Thời gian giải quyết chậm nhất là *07 ngày làm việc*;

- Trường hợp đặc biệt cần có thời gian kiểm tra, xác minh, phối hợp với các cơ quan, các đơn vị trực thuộc có liên quan thì thời gian giải quyết là *15 ngày làm việc* và có thể kéo dài hơn nhưng tối đa không quá *30 ngày làm việc*; Đồng thời, căn cứ theo nội dung thông tin phản ánh công chức đầu mối tham mưu Giám đốc Sở thời gian xử lý thích hợp bảo đảm đúng quy định.

- Đối với những thông tin được Sở Y tế giao phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan: Thời gian giải quyết và phản hồi ý kiến bằng văn bản về cơ quan



chủ trì theo quy định về cải cách hành chính của cơ quan đó nhưng tối đa không quá 15 ngày làm việc (*tính từ ngày nhận được văn bản đề nghị của cơ quan chủ trì*).

- Trường hợp quá thời hạn 10 ngày kể từ ngày Điện thoại viên chuyển thông tin đến hoặc sau 02 lần mời mà tổ chức, công dân không liên hệ cơ quan, người có thẩm quyền thì nội dung phản ánh được xem như không còn giá trị xử lý, cơ quan, người có thẩm quyền kết thúc xử lý thông tin trên hệ thống Đường dây nóng.

3. Trưởng các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và phản hồi các thông tin liên quan do Giám đốc Sở chỉ đạo. Báo cáo kết quả xử lý về Giám đốc Sở (*thông qua công chức đầu mối*) ngay sau khi thông tin được xử lý.

4. Đối với các thông tin phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo được giải quyết theo thẩm quyền, thời gian giải quyết theo quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Quy định về công khai Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu:

Niêm yết công khai Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu tại Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị trực thuộc: Trước cửa cơ quan, đơn vị, nơi đón tiếp hoặc nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy (*khu tiếp nhận bệnh, phòng khám, khoa khám bệnh, buồng bệnh, khoa điều trị,...*) và trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Sở Y tế, các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Điều 7. Quy định về phản hồi, công khai thông tin:

1. Sau khi có kết quả xử lý công chức, viên chức đầu mối thực hiện việc phản hồi thông tin theo một trong các hình thức sau:

a) Ban hành văn bản trả lời cho công dân (*gửi 01 bản về Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi*), đồng thời đính kèm văn bản đã phát hành trên hệ thống phần mềm và kết thúc quy trình trên Đường dây nóng.

b) Trả lời thông qua điện thoại, thư điện tử (*email*) cho tổ chức, công dân đối với những trường hợp thông tin mang tính chất đề nghị hướng dẫn, giải đáp, xử lý nhanh..., đồng thời cập nhật thông tin về hình thức, kết quả xử lý trên hệ thống và kết thúc quy trình trên Đường dây nóng.

2. Công khai kết quả xử lý trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Sở Y tế, các đơn vị trực thuộc để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

Điều 8. Chế độ khen thưởng, kỷ luật:

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt các quy định của Quy chế này là cơ sở để xét khen thưởng, bổ nhiệm, nâng lương trước thời hạn và các hình thức hỗ trợ, khuyến khích theo quy định của pháp luật; nếu thiếu trách nhiệm, vi phạm quy chế tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định về thời gian, trách nhiệm trong việc thực hiện Quy chế này, tùy mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật; Giám đốc Sở Y tế chịu trách nhiệm trước Tỉnh ủy, UBND tỉnh về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền.

3. Tổ chức, cá nhân phản ánh thông tin có giá trị, giúp Sở Y tế kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý nhà nước được xem xét khen thưởng.

4. Người cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua Đường dây nóng để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thì tùy theo mức độ sai phạm phải bồi thường thiệt hại (nếu có), xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Đồng thời những hành vi vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật nghiêm minh theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Tổ chức thực hiện:

- Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.
- Quy chế này được phổ biến đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị trực thuộc.
- Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện sẽ tiếp tục rà soát, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở, các đơn vị trực thuộc Sở và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan phản ánh về Sở Y tế (thông qua công chức đầu mối) để tổng hợp, báo cáo trình Giám đốc Sở giải quyết các vấn đề nảy sinh vượt quá quy định trong Quy chế này, đồng thời, xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./

