

Số: 1933 /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 19 tháng 5 năm 2016

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095)**

**BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Nghị định số 36/2012/NĐ-CP ngày 18 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ;

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

**Điều 3.** Các ông/bà: Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục, Tổng cục trưởng Tổng Cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VPB1.

**KT. BỘ TRƯỞNG**

**THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Việt Tiến**

**QUY CHẾ**

**Sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095)**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BYT ngày 19 tháng 5 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định việc sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095).

2. Quy chế này áp dụng đối với các Vụ, Cục, Thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ, Tổng cục; các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế; Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương trong việc sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095) (sau đây gọi tắt là các đơn vị).

**Điều 2. Nguyên tắc chung**

Việc sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095) phải bảo đảm các nguyên tắc sau đây:

1. Công tác tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của người dân phải được tổ chức thực hiện kịp thời, đầy đủ, công khai, minh bạch, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị được giao nhiệm vụ; tuân thủ Quy chế làm việc của Bộ Y tế và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm tính chủ động, có sự phân công trách nhiệm rõ ràng và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Kết hợp chặt chẽ với việc quản lý, kiểm tra và đánh giá tình hình thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế tại các đơn vị.

4. Bảo đảm hoạt động tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095) được liên tục, thông suốt; góp phần nâng cao ý



thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

5. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN QUA HỆ THỐNG PHẦN MỀM QUẢN LÝ ĐƯỜNG DÂY NÓNG (1900-9095)**

#### **Điều 3. Trách nhiệm của các đơn vị**

1. Đối với các đơn vị trực thuộc Bộ, Sở Y tế và các cơ sở y tế trực thuộc Sở:

a) Phân công cán bộ trực và tiếp nhận các cuộc gọi phản ánh của người dân được chuyển đến từ Tổng đài trực đường dây nóng (1900-9095), đảm bảo chế độ trực 24/24h.

b) Kiểm tra và xử lý thông tin phản ánh của người dân, có biện pháp xử lý, khắc phục tình trạng bất cập, đồng thời tổ chức khen thưởng đối với những tập thể, cá nhân đã có thái độ phục vụ tận tình, niềm nở tiếp đón bệnh nhân.

c) Cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống phần mềm quản lý, đính kèm văn bản, tài liệu liên quan (nếu có) theo đúng thời hạn quy định.

d) Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm kiểm tra và đôn đốc tiến độ xử lý ý kiến phản ánh trên hệ thống phần mềm quản lý của nội bộ đơn vị hoặc của các đơn vị thuộc phạm vi quản lý của đơn vị.

2. Đối với các Vụ, Cục của Bộ Y tế có liên quan (Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ Bảo hiểm y tế, Vụ Sức khỏe Bà mẹ - Trẻ em, Cục Y tế dự phòng, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh).

a) Phân công lãnh đạo và cán bộ chuyên trách tiếp nhận và giải quyết các ý kiến phản ánh của người dân được chuyển đến từ Tổng đài trực đường dây nóng (1900-9095), đảm bảo chế độ trực 24/24h.

b) Có trách nhiệm giải đáp trực tiếp các ý kiến thắc mắc phản ánh của người dân do tổng đài chuyển đến. Phối hợp với Văn phòng Bộ theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tiến độ xử lý ý kiến phản ánh của người dân của các đơn vị theo lĩnh vực quản lý. Trường hợp kết quả giải quyết của các đơn vị gửi về chưa đạt yêu cầu hoặc người dân còn chưa hài lòng, đơn vị quản lý theo lĩnh vực làm đầu mối gửi công văn yêu cầu các đơn vị liên quan tiếp tục xử lý theo quy định.



c) Lãnh đạo được phân công phụ trách tại các đơn vị có trách nhiệm kiểm tra và đôn đốc tiến độ xử lý ý kiến phản ánh trên hệ thống phần mềm quản lý của nội bộ đơn vị hoặc của các đơn vị thuộc phạm vi quản lý của đơn vị.

### 3. Đối với Văn phòng Bộ

a) Có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân tại các đơn vị, rà soát và tham mưu cho Lãnh đạo Bộ phương án xử lý những trường hợp có tính chất nghiêm trọng, cần thiết phải xử lý ngay.

b) Làm đầu mối tổng hợp, báo cáo về kết quả tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân trên hệ thống phần mềm quản lý. Tổng hợp báo cáo hàng tháng, quý, năm, báo cáo Lãnh đạo Bộ.

### **Điều 4. Thời hạn cập nhật thông tin**

#### 1. Thời hạn phân loại nhiệm vụ, theo dõi và cập nhật kết quả xử lý

a) Đối với các trường hợp đặc biệt, khẩn cấp phải hoàn thành việc tiếp nhận nhiệm vụ, cập nhật thông tin và chuyển sang theo dõi ngay sau khi tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân.

b) Đối với thông tin phản ánh thông thường, các đơn vị phải đảm bảo việc tiếp nhận, cập nhật thông tin phản ánh của người dân 24/24h và chuyển sang theo dõi, kiểm tra thông tin và kết quả xử lý không quá 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận.

c) Trường hợp thông tin, ý kiến phản ánh của người dân gồm nhiều nhiệm vụ, liên quan đến nhiều đơn vị hoặc phải có thời gian điều tra, xác minh, lấy ý kiến của nhiều cơ quan, đơn vị khác thì thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin.

#### 2. Thời hạn báo cáo kết quả kiểm tra, xử lý thông tin phản ánh

a) Đối với các thông tin phản ánh quy định tại Điểm a, Khoản 1, Điều 4 Quy chế này, các đơn vị giao nhiệm vụ phải báo cáo kết quả xử lý ngay trong vòng 24h.

b) Đối với các thông tin phản ánh quy định tại Điểm b, Khoản 1, Điều 4 Quy chế này, các đơn vị có trách nhiệm báo cáo, giải trình chậm nhất sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhiệm vụ được giao.

c) Đối với các thông tin phản ánh quy định tại Điểm c, Khoản 1, Điều 4 Quy chế này, các đơn vị được giao nhiệm vụ phải báo cáo tình hình, tiến độ xác minh, xử lý thông tin trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc. Trường hợp thông tin phản ánh vượt quá chức năng, quyền hạn xử lý của đơn vị, đơn vị có trách nhiệm báo cáo với cơ quan quản lý cấp trên để xem xét.



### **Chương III**

## **THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC, KIỂM TRA**

#### **Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn theo dõi, đơn đốc**

##### **1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Bộ**

a) Là cơ quan đầu mối giúp Bộ trưởng Bộ Y tế theo dõi, đơn đốc việc việc sử dụng phần mềm để theo dõi, đơn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095). Tổng hợp báo cáo đánh giá tình hình triển khai thực hiện của các đơn vị, báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế định kỳ và đột xuất.

b) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan đảm bảo việc triển khai thực hiện phần mềm của các đơn vị đúng thời hạn, yêu cầu và hiệu quả. Phối hợp với các đơn vị tham mưu, đề xuất với Bộ trưởng Bộ Y tế xử lý, giải quyết những ý kiến phản ánh gay gắt, có tính chất nghiêm trọng hoặc những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện hệ thống phần mềm.

##### **2. Nhiệm vụ, quyền hạn của các Vụ, Cục**

a) Thủ trưởng các đơn vị được giao chủ trì giải quyết ý kiến phản ánh phải chủ động, theo dõi, đơn đốc tiến độ giải quyết trong phạm vi quản lý của đơn vị và đơn vị phối hợp; kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những sai sót theo thẩm quyền.

b) Thủ trưởng các đơn vị được giao là đơn vị phối hợp thực hiện nhiệm vụ có trách nhiệm theo dõi, phân công cán bộ phối hợp xử lý ý kiến phản ánh của người dân trong phạm vi quản lý của đơn vị; kịp thời cung cấp thông tin về tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ phối hợp cho đơn vị chủ trì thực hiện.

#### **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn kiểm tra**

##### **1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Bộ**

a) Tham mưu, trình Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành kế hoạch kiểm tra, thành lập Đoàn kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất việc triển khai thực hiện tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua hệ thống đường dây nóng của các đơn vị.

b) Làm đầu mối kiểm tra việc cập nhật, theo dõi, đơn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua hệ thống phần mềm quản lý đường dây nóng của các đơn vị; việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về tình hình thực hiện nhiệm vụ của các đơn vị theo quy định của Quy chế này.



2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Thủ trưởng các đơn vị

a) Phân công cán bộ đầu mối tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng của đơn vị qua hệ thống phần mềm quản lý theo dõi.

b) Kiểm tra việc cập nhật, theo dõi, đôn đốc, việc chấp hành quy định về thông tin, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện việc xác minh, xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong nội bộ đơn vị.

### **Điều 7. Hình thức và căn cứ kiểm tra**

1. Kiểm tra thường xuyên, định kỳ, căn cứ theo kế hoạch đã được phê duyệt.

2. Kiểm tra đột xuất, căn cứ theo yêu cầu chỉ đạo, điều hành của Bộ trưởng Bộ Y tế, cơ quan có thẩm quyền hoặc khi phát hiện cơ quan, tổ chức, cá nhân của các đơn vị có dấu hiệu không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nội dung nhiệm vụ được giao.

## **Chương IV CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO**

### **Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ**

1. Hỗ trợ và cung cấp thông tin có liên quan cho các đơn vị trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện hệ thống phần mềm quản lý tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng.

2. Báo cáo, tham mưu xin ý kiến chỉ đạo của Bộ trưởng Bộ Y tế về các biện pháp cần thiết nhằm đôn đốc các đơn vị không thực hiện, triển khai chậm tiến độ so với yêu cầu hoặc các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

3. Làm đầu mối theo dõi, đôn đốc các đơn vị cập nhật kết quả xử lý ý kiến phản ánh của người dân trên hệ thống phần mềm quản lý đúng thời gian yêu cầu.

4. Tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện triển khai phần mềm tại các đơn vị định kỳ (hàng quý, 6 tháng, năm) hoặc đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Bộ.

### **Điều 9. Trách nhiệm của các đơn vị**

1. Rà soát, tổng hợp, đánh giá tình hình, kết quả thực hiện triển khai hệ thống phần mềm trong phạm vi quản lý của mình. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm hoặc trong trường hợp đột xuất theo yêu cầu của Bộ trưởng Bộ Y tế gửi báo cáo đến Văn phòng Bộ để tổng hợp.

2. Các thông tin phản ánh đã đến hạn xử lý theo quy định nhưng chưa triển khai thực hiện, không đủ khả năng, điều kiện thực hiện hoặc triển khai thực hiện không đúng yêu cầu thì phải thông báo ngay bằng văn bản cho Văn phòng Bộ về khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân; phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Bộ để báo cáo, đề xuất với Bộ trưởng Bộ Y tế hướng xử lý đối với các trường hợp này.

#### **Điều 10. Thời hạn thông tin, báo cáo định kỳ**

Các đơn vị tổng hợp, gửi báo cáo kết quả triển khai việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng về Văn phòng Bộ chậm nhất ngày 15 tháng 6 (đối với Báo cáo 6 tháng) và ngày 15 tháng 11 (đối với Báo cáo năm).

### **Chương V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 11. Tổ chức thực hiện**

##### **1. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ**

a) Chủ trì phối hợp với Tổng công ty Viễn thông quân đội Viettel xây dựng Hệ thống phần mềm theo dõi, quản lý việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; bảo đảm được hoạt động thông suốt, an toàn, an ninh, đảm bảo toàn vẹn dữ liệu.

b) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị triển khai thực hiện Quy chế, tổ chức tập huấn hướng dẫn sử dụng Hệ thống phần mềm cho cán bộ đầu mối của các đơn vị.

c) Làm đầu mối tổ chức, hướng dẫn, tập huấn cho các đơn vị về quy trình và kỹ năng tiếp nhận, xử lý và giải đáp đường dây nóng.

d) Làm đầu mối chịu trách nhiệm tổng hợp, báo cáo về kết quả triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trách nhiệm của các Vụ, Cục của Bộ Y tế có liên quan (Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ Bảo hiểm y tế, Vụ Sức khỏe – Bà mẹ Trẻ em, Cục Y tế dự phòng, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh) và các đơn vị trực thuộc Bộ, Sở Y tế các tỉnh, thành phố

a) Phối hợp với Văn phòng Bộ hoàn thiện Hệ thống phần mềm nhằm đảm bảo việc triển khai thực hiện đạt hiệu quả cao.



b) Phân công cán bộ phụ trách theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng thuộc phạm vi quản lý của mình.

c) Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, phát sinh nội dung ngoài Quy chế cần phải sửa đổi, bổ sung thì các đơn vị phản ánh kịp thời bằng văn bản về Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo, đề xuất, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

### **Điều 12. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Các đơn vị và cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện nghiêm túc, hiệu quả Quy chế này được biểu dương, khen thưởng theo quy định pháp luật hiện hành về thi đua khen thưởng.

2. Kết quả thực hiện Quy chế này là một trong các tiêu chí để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và bình xét các danh hiệu thi đua khen thưởng hàng năm của các đơn vị và cán bộ, công chức.

3. Vụ Truyền thông và Thi đua khen thưởng phối hợp với Văn phòng Bộ trong việc theo dõi, đánh giá thi đua hàng năm của các đơn vị.

4. Các đơn vị và cán bộ, công chức thực hiện không đầy đủ hoặc vi phạm các quy định của Quy chế này, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định./.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Viết Tiên**