

Số: /QĐ-YTKS

Khánh Sơn, ngày tháng 11 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng đường dây nóng
và tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng**

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN KHÁNH SON

Căn cứ Quyết định số 2199/QĐ- UBND ngày 03 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hoà tổ chức lại Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Dân số- Kế hoạch hóa gia đình huyện Khánh Sơn vào Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ- BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Căn cứ nghị định số 20/2008/NĐ-CP, ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Theo đề nghị của ông Trưởng phòng Tổ chức- Hành chính, Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận xử lý thông tin báo qua đường dây nóng của Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký. Quyết định này thay thế cho Quyết định số 387/QĐ-YTKS, ngày 28/11/2023 của Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn về việc Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng.

Điều 3. Ông Trưởng phòng Tổ chức- Hành chính, Trưởng các đơn vị, cán bộ, viên chức và người lao động thuộc Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- GD, PGD (VBĐT);
- Lưu: VT, TC.

GIÁM ĐỐC

Trần Ngọc Thạch

QUY CHẾ

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-YTKS, ngày /11/ 2024 của
YTKS)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

1. Nhằm phát huy tính dân chủ ở cơ sở, quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc tham gia xây dựng đơn vị Nhà nước trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý Nhà nước;

2. Nhằm nâng cao kỷ luật, kỷ cương khi thi hành công vụ và phòng ngừa, ngăn chặn tệ nạn tham nhũng, những nhiễu; hỗ trợ có hiệu quả cho các tổ chức, cá nhân trong hoạt động khám, chữa bệnh và kịp thời xử lý các hành vi vi phạm pháp luật, Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn ban hành Quy chế quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng.

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

1. Quy chế này quy định việc quản lý, sử dụng đường dây nóng và việc tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng của Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn. Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn chỉ sử dụng duy nhất 01 số điện thoại Đường dây nóng mạng Viettel do Bộ Y tế đã cấp:

Số điện thoại trực đường dây nóng

1900-9095

Số điện thoại trực lãnh đạo bệnh viện

02583.509.252 - 0965.261.515

(sau đây gọi tắt là đường dây nóng);

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (gọi chung là CBVC), bệnh nhân, người nhà bệnh nhân và các tổ chức, cá nhân khác (khi có nhu cầu).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Đường dây nóng của Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn (Đường dây nóng: được thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử (nếu có) của đơn vị, các phương tiện thông tin đại chúng và tại các khu vực khoa, phòng để tiếp nhận, xử lý tin báo liên quan đến lĩnh vực khám và chữa bệnh phục vụ bệnh nhân.

2. Tin báo là tin do cá nhân, tổ chức cung cấp cho đơn vị qua đường dây nóng là những nội dung lời nói, chữ viết bằng tiếng Việt do đại diện của tổ chức, cá nhân gọi điện thoại, nhắn tin gồm:

a) Tổ giác, tin báo về Quy tắc ứng xử, tiếp đón, phục vụ bệnh nhân;

b) Tin báo về hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực là tin báo về hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, lạm quyền; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định trong quá trình thực thi nhiệm vụ của CBVC trong công tác khám, chữa bệnh;

c) Tin báo liên quan đến thủ tục nhập viện, xuất viện là tin báo về những vướng mắc trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tiếp nhận và xử lý tin báo là việc đơn vị có thẩm quyền ghi nhận và xử lý tin báo do tổ chức, cá nhân cung cấp liên quan đến lĩnh vực khám, chữa bệnh theo đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền.

4. Công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo là viên chức được giao quản lý, sử dụng đường dây nóng tiếp nhận tin báo do tổ chức, cá nhân cung cấp hoặc do các đơn vị khác chuyển.

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. Nội dung cuộc gọi qua số điện thoại đường dây nóng được ghi âm, lưu trữ và quản lý theo chế độ MẬT.

b) Đảm bảo hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần;

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

d) Công chức (viên chức) được giao quản lý, sử dụng đường dây nóng vắng mặt phải báo cáo bằng văn bản và được sự đồng ý của lãnh đạo đơn vị. Việc giao công chức (viên chức) khác quản lý, sử dụng đường dây nóng phải được thực hiện bằng văn bản.

đ) Nghiêm cấm sử dụng, lợi dụng đường dây nóng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc trục lợi cá nhân.

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

a) 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;

b) Đảm bảo giữ bí mật về danh tính, số điện thoại, địa chỉ, nội dung phản ánh của các tổ chức, cá nhân báo tin và bí mật thông tin của cơ quan quản lý nhà nước;

c) Việc tiếp nhận, giải quyết tố giác, tin báo về người vi phạm; xử lý tin báo vi phạm pháp luật, vi phạm quy tắc ứng xử, gây phiền hà cho bệnh nhân, tin báo về hành vi những người, tiêu cực được thực hiện theo chế độ MẬT, KHẨN;

d) Tiếp nhận, xử lý, tin báo về vi phạm thuộc thẩm quyền của đơn vị được thực hiện theo quy định tại Thông tư liên tịch số 06/2013/TTLT-BCA-BQP-BTC-BNN&PTNT-VKSNDTC ngày 02/8/2013 hướng dẫn thi hành quy định của Bộ luật tố tụng hình sự về tiếp nhận, giải quyết tố giác, tin báo về vi phạm và kiến nghị khởi tố.

Chương II

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ TIN BÁO

Điều 4. Tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin

1. Các tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin có quyền cung cấp thông tin nếu phát hiện có cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng phải cung cấp đầy đủ thông tin bằng lời nói khi gọi trực tiếp đối với thông tin bằng văn bản phải viết bằng tiếng Việt, cung cấp đầy đủ họ, tên, địa chỉ, số điện thoại và nội dung thông tin phản ánh.

3. Từ chối nhận thông tin trong các trường hợp sau đây: Người cung cấp thông tin không nói rõ họ tên, địa chỉ của mình; 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.

Điều 5. Tiếp nhận tin báo

1. Công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo có trách nhiệm: Tiếp nhận kịp thời, đầy đủ nội dung tin báo và ghi tin báo trên phần mềm quản lý đường dây nóng (nếu có), vào sổ theo dõi báo trực tiếp với Ban Lãnh đạo đơn vị biết cho hướng giải quyết tiếp theo;

2. Đối với tin báo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: Công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo tư vấn, hướng dẫn người báo tin liên hệ với cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Điều 6. Xử lý tin báo

1. Công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo có trách nhiệm:

a) Đối với tố giác, tin báo về tội phạm, tin báo về hành vi gây phiền hà cho bệnh nhân, tin báo về hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực:

- Ngay sau khi nhận được tin báo, trực tiếp hoặc sử dụng đường dây nóng báo cáo lãnh đạo đơn vị để xin ý kiến chỉ đạo thời hạn không quá 30 phút;

- Đề xuất, kiến nghị bằng văn bản biện pháp xử lý với lãnh đạo đơn vị theo mẫu tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quy chế này;

- Chuyển tin báo cho công chức được giao xử lý tin báo của đơn vị hoặc đơn vị được chuyển giao tin báo ngay sau khi có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị.

Trường hợp chuyển tin báo cho đơn vị được chuyển giao tin báo: chuyển tin báo trên phần mềm quản lý, đồng thời sử dụng đường dây nóng thông báo đến đường dây nóng của đơn vị được chuyển giao tin báo biết, nếu đơn vị được chuyển giao tin báo không có đường dây nóng thì thông báo cho thủ trưởng đơn vị đó biết.

b) Đối với tin báo liên quan đến thủ tục hành chính, Quy tắc ứng xử:

- Trong thời hạn không quá 01 giờ kể từ khi nhận được tin báo liên quan đến thủ tục hành chính:

- Hoàn thành việc ghi tin báo trên phần mềm quản lý;

- Đề xuất, kiến nghị bằng văn bản biện pháp xử lý với lãnh đạo đơn vị theo mẫu tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quy chế này;

- Chuyển tin báo cho công chức (viên chức) được giao xử lý tin báo của đơn vị hoặc đơn vị được chuyển giao tin báo ngay sau khi lãnh đạo đơn vị có ý kiến chỉ đạo.

Trường hợp chuyển tin báo cho đơn vị được chuyển giao tin báo: chuyển tin báo trên phần mềm quản lý, đồng thời sử dụng đường dây nóng thông báo đến đường dây nóng của đơn vị được chuyển giao tin báo biết, nếu đơn vị được chuyển giao tin báo không có đường dây nóng thì thông báo cho thủ trưởng đơn vị đó biết.

c) Trường hợp tin báo phát sinh ngoài giờ hành chính, ngày nghỉ, lễ:

Báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị bằng đường dây nóng, thực hiện các nội dung quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều này; riêng quy định đề xuất, kiến nghị bằng văn bản tại điểm khác của khoản 1 Điều này thực hiện vào đầu giờ của ngày làm việc tiếp theo hoặc đầu giờ của ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ, lễ.

2. Lãnh đạo đơn vị được giao quản lý, sử dụng đường dây nóng có trách nhiệm:

a) Trường hợp tin báo không rõ ràng, không đủ căn cứ, không có dấu hiệu vi phạm: trong thời hạn không quá 30 phút kể từ khi nhận được Phiếu đề xuất xử lý tin báo chỉ đạo lưu hồ sơ và ghi không xử lý tin báo trên phần mềm quản lý (nếu có), vào sổ theo dõi;

b) Trường hợp tin báo thuộc thẩm quyền thì chỉ đạo xử lý theo quy định:

- Đối với tin báo về hành vi gây phiền hà, tin báo về hành vi những nhiễu, tiêu cực: chỉ đạo xử lý ngay sau khi công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo xin ý kiến chỉ đạo và ghi kết quả xử lý tin báo trên phần mềm quản lý (nếu có), vào sổ theo dõi trong thời hạn 30 phút kể từ khi có kết quả xử lý tin báo;

- Đối với tin báo liên quan đến thủ tục hành chính, quy tắc ứng xử: trong thời hạn không quá 04 giờ làm việc kể từ khi nhận được Phiếu đề xuất xử lý tin báo hoặc báo cáo xin ý kiến chỉ đạo xử lý tin báo bằng đường dây nóng của công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo, chỉ đạo xử lý xong và ghi kết quả xử lý tin báo trên phần mềm quản lý (nếu có), vào sổ theo dõi;

- Trường hợp vụ việc nhạy cảm, phức tạp liên quan đến nhiều đơn vị hoặc vượt thẩm quyền: báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo cấp trên theo quy định.

c) Trường hợp tin báo không thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị:

Ngay sau khi công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo xin ý kiến chỉ đạo: chỉ đạo công chức (viên chức) tiếp nhận tin báo chuyển tin báo trên phần mềm quản lý (nếu có), vào sổ theo dõi đơn vị được chuyển giao tin báo, đồng thời sử dụng đường dây nóng thông báo đến đường dây nóng của đơn vị được chuyển giao tin báo biết, nếu đơn vị được chuyển giao tin báo không có đường dây nóng thì thông báo cho thủ trưởng đơn vị đó biết.

3. Thủ trưởng đơn vị được chuyển giao tin báo có trách nhiệm:

a) Đối với tin báo thuộc thẩm quyền: chỉ đạo xử lý theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều này ngay sau khi nhận được tin báo.

b) Đối với tin báo không thuộc thẩm quyền xử lý: trong thời gian không quá 15 phút kể từ khi nhận được tin báo, chỉ đạo chuyển lại tin báo trên phần mềm quản lý (nếu có) cho đơn vị đã chuyển tin báo và thông báo đến đường dây nóng của đơn vị đó biết.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Trách nhiệm của Ban lãnh đạo

1. Ban lãnh đạo:

a) Chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Y tế và pháp luật về việc tổ chức quản lý, sử dụng đường dây nóng và việc tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng do đơn vị quản lý;

b) Chỉ đạo viên chức được giao quản lý, sử dụng đường dây nóng của đơn vị trực và tiếp nhận các cuộc gọi báo tin của tổ chức, cá nhân được chuyển từ đường dây nóng;

c) Chỉ đạo xử lý tin báo theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao và Quy chế này.

2. Trưởng các đơn vị trực thuộc ngoài việc thực hiện nội dung quy định tại khoản 1 Điều này còn có trách nhiệm: Kiểm tra, giám sát việc quản lý, sử dụng đường dây nóng và việc tiếp nhận, xử lý tin báo qua đường dây nóng.

3. CBVC thuộc Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn thực hiện các nội dung quy định của quy chế này.

Điều 8. Điều khoản thi hành

1. Ban lãnh đạo, trưởng các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện Quy chế này.

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 hàng năm của đơn vị và CBVC.

3. Các đơn vị và CBVC 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.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc kịp thời báo cáo Ban lãnh đạo để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

PHIẾU ĐỀ XUẤT XỬ LÝ TIN BÁO

(Kèm theo Quyết định số 3899/QĐ-TCHQ ngày 10/11/2016)

1. Thông tin về cán bộ tiếp nhận tin báo:

- Họ và tên:
- Chức vụ:
- Số điện thoại đường dây nóng được giao quản lý, sử dụng:

2. Nội dung tin báo qua đường dây nóng:

- Thời gian tiếp nhận:
- Thông tin tổ chức, cá nhân cung cấp tin: (ghi rõ họ tên, số điện thoại, địa chỉ, ... của tổ chức, cá nhân cung cấp tin nếu có):
- Nội dung tin báo (tóm tắt nội dung vụ việc):
.....
.....
.....

3. Ý kiến đề xuất:

- Phân tích, đánh giá nguồn tin (kèm theo các tài liệu liên quan):
.....
.....
- Căn cứ, đề xuất:
.....
.....
.....
.....

Ý KIẾN CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ
QUẢN LÝ SỬ DỤNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG

CÁN BỘ ĐỀ XUẤT

THÔNG BÁO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TỔ GIÁC, TIN BÁO

(Ban hành kèm theo Thông tư liên tịch số 06/2013/TTLT-BCA-BQP-BTC-BNN&PTNT-VKSNDTC ngày 02 tháng 8 năm 2013)

Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn nhận được tin báo (tổ giác) của:

.....
Nội dung:
.....
.....
.....
.....

Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn đã tiến hành kiểm tra, xác minh với nội dung nêu trên.

Căn cứ Điều 103 Bộ luật tố tụng hình sự, Thông tư liên tịch số 06/2013/TTLT-BCA-BQP-BTC-BNN&PTNT-VKSNDTC ngày 02/8/2013 của Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Tài chính, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Viện kiểm sát nhân dân tối cao hướng dẫn thi hành quy định của Bộ luật tố tụng hình sự về tiếp nhận, giải quyết tổ giác, tin báo về tội phạm và kiến nghị khởi tố.

THÔNG BÁO

Kết quả giải quyết như sau:
.....
.....
.....
.....
.....

Thông báo này được gửi đến cho cơ quan, cá nhân được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: TC.

GIÁM ĐỐC