

KẾT LUẬN

Thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo; việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại Sở Y tế tỉnh Tây Ninh

Thực hiện Kế hoạch số 1274/KH-BYT ngày 20 tháng 11 năm 2018 về công tác thanh tra năm 2019 đã được Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt, Chánh Thanh tra Bộ Y tế ban hành Quyết định thanh tra số 67/QĐ-TTrB ngày 26/4/2019 về việc thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo; việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại Sở Y tế tỉnh Tây Ninh và Kế hoạch thanh tra đã được phê duyệt, từ ngày 14/5/2019 đến ngày 17/5/2019, Đoàn thanh tra đã làm việc với Sở Y tế tỉnh Tây Ninh và 04 đơn vị trực thuộc Sở Y tế Tây Ninh. Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 16/6/2019 của Trưởng đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của đối tượng thanh tra, Thanh tra Bộ Y tế Kết luận như sau.

I. Khái quát thông tin chung

1. Tỉnh Tây Ninh

Tây Ninh là tỉnh thuộc miền Đông Nam bộ, phía Tây và Tây Bắc giáp Vương quốc Campuchia, phía Đông giáp tỉnh Bình Dương, Bình Phước, phía Nam giáp thành phố Hồ Chí Minh và tỉnh Long An, diện tích 4.041,3 km², dân số trung bình: 1.118.817 người, mật độ dân số: 276 người/km².

Tây Ninh có một thành phố (thành phố Tây Ninh) và 8 huyện, gồm: Tân Biên, Tân Châu, Dương Minh Châu, Châu Thành, Hòa Thành, Bến Cầu, Gò Dầu, Trảng Bàng. Tỉnh Tây Ninh là 1 tỉnh nằm trong vùng kinh tế trọng điểm phía Nam.

Sở Y tế là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có chức năng tham mưu, giúp ủy ban nhân dân tỉnh quản lý nhà nước về y tế, bao gồm: y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh; phục hồi chức năng; giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần; y dược cổ truyền; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình; sức khỏe sinh sản và công tác y tế khác trên địa bàn tỉnh.

Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế gồm có:

* Khối cơ quan quản lý Nhà nước, có 03 đơn vị:



- Cơ quan Văn phòng Sở Y tế, gồm có: Nghiệp vụ Y, Nghiệp vụ Dược, Kế hoạch Tài chính, Tổ chức Cán bộ, Thanh tra Sở, Quản lý hành nghề Y Dược tư nhân và Văn phòng Sở.

- Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm.

- Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình tỉnh (trong đó có 09 Trung tâm Dân số - Kế hoạch hóa gia đình huyện, thành phố trực thuộc).

* Khối các đơn vị sự nghiệp trực thuộc:

- Bệnh viện tuyến tỉnh: 04 bệnh viện: Bệnh viện Đa khoa tỉnh; Bệnh viện Lao và Bệnh phổi; Bệnh viện Y học cổ truyền; Bệnh viện Phục hồi chức năng.

* Các Trung tâm, đơn vị tuyến tỉnh: Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh; Trung tâm Kiểm dịch Y tế quốc tế; Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm; Trung tâm Giám định Y khoa; Trung tâm Pháp y tỉnh; Trường Trung cấp Y tế; Trung tâm Phòng chống HIV/AIDS; Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản tỉnh.

* Các đơn vị sự nghiệp tuyến huyện: Trung tâm Y tế thành phố Tây Ninh; Trung tâm Y tế huyện Bến Cầu; Trung tâm Y tế huyện Châu Thành; Trung tâm Y tế huyện Dương Minh Châu; Trung tâm Y tế huyện Gò Dầu; Trung tâm Y tế huyện Hòa Thành; Trung tâm Y tế huyện Tân Biên; Trung tâm Y tế huyện Tân Châu; Trung tâm Y tế huyện Trảng Bàng.

* Tuyến xã có 95 trạm y tế xã, phường, thị trấn, trong đó 02 xã Bình Thạnh (Trảng Bàng) và Tân Đông (Tân Châu) được tổ chức thành phòng khám đa khoa khu vực.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh.

1. Sở Y tế tỉnh Tây Ninh.

1.1. Tại Sở Y tế tỉnh Tây Ninh

1.1.1. Những mặt tích cực đã đạt được.

a) Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân

Ban hành Nội quy tiếp công dân (ban hành kèm theo Quyết định số 1439/QĐ-SYT ngày 27/6/2016 của Giám đốc Sở Y tế - thay thế cho Quyết định số 2119/QĐ-SYT ngày 23/10/2014. Nội quy và Quy chế tiếp công dân thể hiện đầy đủ những nội dung theo Luật Tiếp công dân tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

- Sở Y tế tỉnh Tây Ninh có bố trí địa điểm tiếp công dân, trang thiết bị nội thất đầy đủ, có mở sổ sách theo dõi theo mẫu biểu quy định.

- Niêm yết Nội quy tiếp công dân đặt trước phòng tiếp công dân, quy định quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Niêm yết lịch tiếp dân thường xuyên của cán bộ tiếp công dân và lịch tiếp công dân của lãnh đạo Sở Y tế.

- Biên chế, chất lượng cán bộ tiếp công dân: Chánh Thanh tra Sở Y tế giúp Giám đốc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế; chủ

trì tổ chức, phối hợp với các Trưởng phòng thuộc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Thanh tra Sở Y tế bố trí 01 công chức là Thanh tra viên thường trực thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế.

b) Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Tổng số đơn đã tiếp nhận: 48, trong đó: 08 đơn khiếu nại; 14 đơn tố cáo; 26 đơn kiến nghị, phản ánh.

- Kết quả xử lý đơn. Tất cả các đơn thư đều được xử lý đúng quy định.

+ Số đơn lưu do trùng lặp, đơn không rõ địa chỉ, không ký tên, đơn mạo danh, nặc danh: 15

+ Đơn thuộc thẩm quyền: 02, trong đó: 01 đơn khiếu nại; 01 đơn tố cáo; 00 đơn kiến nghị, phản ánh.

+ Đơn không thuộc thẩm quyền: 46

c) Về quản lý nhà nước đối với công tác giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Lãnh đạo Sở Y tế chỉ đạo triển khai thực hiện công tác tiếp công dân theo Luật tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo của Bộ Y tế, của UBND tỉnh.

Sở Y tế tổ chức tuyên truyền trong toàn ngành, cụ thể phổ biến Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, tố cáo..., thông qua các hội nghị, giao ban, sơ kết, tổng kết của đơn vị.

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền Sở Y tế: Thực hiện theo đúng trình tự thủ tục quy định.

Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế thực hiện giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định, gửi báo cáo kết quả về Sở Y tế để theo dõi.

Các văn bản Sở Y tế tỉnh Tây Ninh đã ban hành:

Kế hoạch số 11/KH-SYT ngày 10/01/2017 Kế hoạch công tác thanh tra y tế năm 2017.

Quyết định số 09/QĐ-SYT ngày 10/01/2017 Kế hoạch công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2017.

Quyết định số 377/QĐ-SYT ngày 12/12/2017 Kế hoạch công tác thanh tra y tế năm 2018.

Quyết định số 378/QĐ-SYT ngày 12/12/2017 Kế hoạch công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2018.

d) Về xử lý vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài

Trong thời kỳ thanh tra không có vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng phức tạp kéo dài.

đ) Về việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế

- Sở Y tế chỉ đạo, quán triệt Thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện các quy định pháp luật về việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng.

- Các văn bản đã ban hành chỉ đạo gồm: Quyết định số 2173/QĐ-SYT Tây ninh ngày 11/10/2015 về việc thành lập Tổ trực đường dây nóng văn phòng Sở Y tế; Công văn số 871/SYT-NVY ngày 26/12/2016 của sở y tế Tây ninh về việc chấn chỉnh tình hình triển khai hoạt động đường dây nóng ngành y tế tại đơn vị; Công văn số 492/SYT-NVY ngày 5/7/2017 của sở y tế Tây ninh về việc báo cáo kết quả triển khai hệ thống quản lý đường dây nóng 6 tháng đầu năm 2017; Công văn số 80/SYT-VP ngày 13/6/2018 về việc rà soát, cập nhật danh sách số điện thoại trực đường dây nóng các cơ sở y tế khám chữa bệnh.

- Đã thiết lập đường dây nóng của Sở Y tế, phân công cán bộ thường trực điện thoại đường dây nóng 24/24 giờ; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thực hiện đường dây nóng tại các bệnh viện. Tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân qua điện thoại, sau khi tiếp nhận qua đường dây nóng, chuyên viên của Sở Y tế theo dõi đường dây nóng báo cáo cho Lãnh đạo xử lý, kịp thời thông qua điện thoại cho lãnh đạo các đơn vị (đường dây nóng) giải quyết, phản hồi cho người dân và báo cáo về Sở Y tế theo định kỳ và đột xuất.

Các ý kiến phản ánh được ghi vào sổ, thực hiện tổng hợp, báo cáo theo quy định, cụ thể: Năm 2017, đã tiếp nhận 148 ý kiến phản ánh của công dân; năm 2018 tiếp nhận 34 ý kiến phản ánh của công dân. Các ý kiến phản của được Lãnh đạo Sở Y tế chỉ đạo các phòng chuyên môn xử lý, trả lời cho người dân theo quy định, không có tồn đọng.

e) Việc thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị

Đảng ủy Sở Y tế đã chỉ đạo các Chi bộ trực thuộc tổ chức phổ biến và quán triệt các nội dung của Chỉ thị đến tất cả cán bộ, đảng viên trong đơn vị. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho cán bộ Sở và các đơn vị trực thuộc Sở qua các buổi giao ban, cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn kiến thức pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Ngày 18/4/2019 Sở Y tế tỉnh Tây Ninh đã có Báo cáo số 37/BC-SYT về việc Sơ kết 05 năm thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

1.1.2. Những mặt còn hạn chế, tồn tại:

a) Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

- Chưa bố trí phòng tiếp dân riêng biệt.
- Công chức tiếp công dân chưa được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định.

b) Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Các đơn tố cáo, khi xử lý đơn, hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn chưa thực hiện chế độ mật để đảm bảo bí mật danh tính.

1.2. Thanh tra tại một số đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

- Bệnh viện đa khoa tỉnh;
- Trung tâm Kiểm dịch Quốc tế;
- Trung tâm Y tế huyện Tân Biên;
- Trung tâm Y tế huyện Dương Minh Châu.

1.2.1. Những mặt tích cực đã đạt được:

a) *Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.*

Các đơn vị được thanh tra đã bố trí nơi tiếp công dân; mở sổ ghi nội dung tiếp công dân theo quy định; Có lịch trực tiếp công dân và nội quy tiếp công dân.

b) *Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.*

Trong thời kỳ thanh tra, các đơn vị được thanh tra đã giải quyết triệt để các đơn thư khiếu nại, tố cáo mà đơn vị nhận được, không để đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền tồn đọng.

c) *Về Quản lý nhà nước đối với công tác giải quyết khiếu nại và xử lý vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo.*

Các đơn vị đã xây dựng chương trình, kế hoạch; nội dung, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về Luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hình thức chủ yếu lồng ghép trong các cuộc giao ban của các đơn vị.

d) *Về vụ việc tố cáo đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài.*

Trong thời kỳ thanh tra các đơn vị không có đơn thư, vụ việc tồn đọng phức tạp kéo dài.

đ) *Về việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế.*

Các đơn vị được thanh tra đã triển khai nội dung quy định tại Chỉ thị số 09/CT- BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế và các văn bản khác: Thông tư số 25/2015/TT-BYT của Bộ Y tế về việc Quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

Các đơn vị được thanh tra đã công khai đường dây nóng ngành y tế (1900-9095), niêm yết tại nơi dễ quan sát và đông bệnh nhân đến khám; tuyên truyền, phổ biến tới toàn thể cán bộ, nhân viên, người lao động; có sổ theo dõi đường dây nóng; phân công cán bộ trực đường dây nóng trong và ngoài giờ hành chính;

Thời kỳ từ 01/01/2017 đến 31/12/2018, 04 đơn vị được thanh tra đã tiếp nhận 126 cuộc gọi phản ánh qua đường dây nóng, về những ý kiến phản ánh như: tinh thần thái độ phục vụ chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp; chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp; khen ngợi cá nhân, tập thể trong bệnh viện. Các vụ việc phản ánh đã được xử lý, giải quyết, không còn tồn đọng.

Báo cáo kết quả thực hiện xử lý các ý kiến phản ánh qua đường dây nóng về cơ quan chủ quản định kỳ 6 tháng 1 lần.

e) *Việc thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị*

Có 02/04 đơn vị triển khai thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị (Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tây Ninh; Trung tâm Y tế huyện Tân Biên) thông qua các buổi họp giao ban hoặc họp chi bộ.

2.2.2. Những mặt còn hạn chế, tồn tại:

a) Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân

- 04/04 đơn vị được thanh tra chưa có địa điểm tiếp công dân riêng, bố trí chung với các phòng chức năng khác, địa điểm tiếp công dân bố trí chung với phòng Tổ chức-Hành chính (Trung tâm Y tế huyện Dương Minh Châu); chung với phòng Điều dưỡng (Bệnh viện Đa khoa tỉnh); chung với họp (Trung tâm Kiểm dịch Quốc tế); bố trí nơi tiếp dân tại tầng 2 bệnh viện, không có phòng tiếp dân riêng (Trung tâm Y tế huyện Tân Biên).

b) Về việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế

- Quản lý 03 đơn vị niêm yết nhiều số điện thoại đường dây nóng ngoài số điện thoại 1900-9095 theo như quy định.

c) Về việc thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị

- 02/04 đơn vị được thanh tra chưa triển khai thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị (Trung tâm y tế huyện Dương Minh Châu; Trung tâm Kiểm dịch Quốc tế).

III. Nhận xét và kết luận.

1. Sở Y tế tỉnh Tây Ninh.

1.1. Tại Sở Y tế

1.1.1. Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Sở Y tế tỉnh Tây Ninh có địa điểm tiếp công dân; Có phân công cán bộ tiếp công dân; Có Nội quy tiếp công dân theo quyết định số 1439/QĐ-SYT ngày 27/6/2016; đã ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân (Quyết định số 1439/QĐ-SYT ngày 27/6/2016 của Giám đốc Sở Y tế); bố trí Lãnh đạo Sở Y tế, cán bộ thường trực tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư, kiến nghị, phản ánh của công dân tại Phòng tiếp công dân.

Sở Y tế tỉnh Tây Ninh và Công an tỉnh Tây Ninh đã ký kết Quy chế phối hợp thực hiện công tác đảm bảo an ninh trật tự trong lĩnh vực y tế trên địa bàn tỉnh Tây Ninh, trên nguyên tắc, phạm vi, nội dung và trách nhiệm phối hợp giữa các đơn vị thuộc Công an tỉnh và các đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

1.1.2. Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thời kỳ từ 01/01/2017 đến 31/12/2018, Sở Y tế nhận được 48 đơn, trong đó có: 08 đơn khiếu nại, 14 đơn tố cáo và 26 đơn thư kiến nghị, phản ánh. Thuộc thẩm quyền của Sở Y tế có 01 đơn tố cáo và 01 đơn khiếu nại.

Có mở sổ theo dõi đơn thư khiếu nại, tố cáo, ghi những nội dung gồm ngày, tháng nhận đơn, nơi chuyển đơn, nội dung đơn, phân loại đơn khiếu nại, phản ánh, tố cáo; họ tên, địa chỉ người khiếu nại, cơ quan giải quyết.

1.1.3. Về Quản lý nhà nước đối với công tác giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Lãnh đạo Sở Y tế chỉ đạo triển khai thực hiện công tác tiếp công dân theo Luật tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo của Bộ Y tế, UBND tỉnh Tây Ninh.

Sở Y tế tổ chức tuyên truyền trong toàn ngành, cụ thể phổ biến Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, tố cáo..., thông qua các hội nghị, giao ban, sơ kết, tổng kết của đơn vị.

Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền Sở Y tế: thực hiện theo đúng trình tự thủ tục quy định.

Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế thực hiện giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định, gửi báo cáo kết quả về Sở Y tế để theo dõi.

Các văn bản Sở Y tế tỉnh Tây Ninh đã ban hành:

Kế hoạch số 11/KH-SYT ngày 10/01/2017 Kế hoạch công tác thanh tra y tế năm 2017.

Quyết định số 09/QĐ-SYT ngày 10/01/2017 Kế hoạch công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2017.

Quyết định số 377/QĐ-SYT ngày 12/12/2017 Kế hoạch công tác thanh tra y tế năm 2018.

Quyết định số 378/QĐ-SYT ngày 12/12/2017 Kế hoạch công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2018.

1.1.4. Về việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế.

- Các văn bản đã ban hành chỉ đạo gồm: Quyết định số 2173/QĐ-SYT Tây Ninh ngày 11/10/2015 về việc thành lập Tổ trực đường dây nóng văn phòng Sở Y tế; Công văn số 871/SYT-NVY ngày 26/12/2016 của sở y tế Tây Ninh về việc chấn chỉnh tình hình triển khai hoạt động đường dây nóng ngành y tế tại đơn vị; Công văn số 492/SYT-NVY ngày 5/7/2017 của sở y tế Tây Ninh về việc báo cáo kết quả triển khai hệ thống quản lý đường dây nóng 6 tháng đầu năm 2017; Công văn số 80/SYT-VP ngày 13/6/2018 về việc rà soát, cập nhật danh sách số điện thoại trực đường dây nóng các cơ sở y tế khám chữa bệnh.

- Sở Y tế đã thiết lập đường dây nóng, phân công cán bộ thường trực điện thoại đường dây nóng 24/24 giờ; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thực hiện đường dây nóng tại các bệnh viện. Tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân qua điện thoại, sau khi tiếp nhận qua đường dây nóng, chuyên viên của Sở Y tế theo dõi đường dây nóng báo cáo cho Lãnh đạo xử lý, kịp thời thông qua điện thoại cho lãnh đạo các đơn vị (đường dây nóng) giải quyết, phản hồi cho người dân và báo cáo về Sở Y tế theo định kỳ và đột xuất.

Các ý kiến phản ánh được ghi vào sổ, thực hiện tổng hợp, báo cáo theo quy định, cụ thể: Năm 2017, đã tiếp nhận 148 ý kiến phản ánh của công dân; năm 2018 tiếp nhận 34 ý kiến phản ánh của công dân. Các ý kiến phản ánh được Lãnh đạo Sở Y tế chỉ đạo các phòng chuyên môn xử lý, trả lời cho người dân theo quy định, không có tồn đọng.

1.1.5. Việc thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị.

Đảng ủy Sở Y tế đã chỉ đạo các Chi bộ trực thuộc tổ chức phổ biến và quán triệt các nội dung của Chỉ thị đến tất cả cán bộ, đảng viên trong đơn vị. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho cán bộ Sở và các đơn vị trực thuộc Sở qua các buổi giao ban, cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn kiến thức pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Ngày 18/4/2019 Sở Y tế tỉnh Tây Ninh đã có Báo cáo số 37/BC-SYT về việc Sơ kết 05 năm thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

1.1.6. Một số tồn tại, hạn chế.

a) *Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.*

- Chưa bố trí phòng tiếp dân riêng biệt.
- Công chức tiếp công dân chưa được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định.

b) *Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo;*

Các đơn tố cáo, khi xử lý đơn, hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn chưa thực hiện chế độ mật để đảm bảo bí mật danh tính.

1.2. Tại một số đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

1.2.1. Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Các đơn vị được thanh tra đã bố trí nơi tiếp công dân; mở sổ ghi nội dung tiếp công dân theo quy định; Có lịch trực tiếp công dân và nội quy tiếp công dân.

1.2.2. Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trong thời kỳ thanh tra, các đơn vị được thanh tra đã giải quyết triệt để các đơn thư khiếu nại, tố cáo mà đơn vị nhận được, không để đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền tồn đọng.

1.2.3. Về Quản lý nhà nước đối với công tác giải quyết khiếu nại và xử lý vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Các đơn vị đã xây dựng chương trình, kế hoạch; nội dung, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về Luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hình thức chủ yếu lồng ghép trong các cuộc giao ban của các đơn vị.

1.2.4. Về việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013.

Các đơn vị được thanh tra đã triển khai nội dung quy định tại Chỉ thị số 09/CT- BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế và các văn bản khác: Thông tư số 25/2015/TT-BYT của Bộ Y tế về việc Quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

Các đơn vị được thanh tra đã công khai đường dây nóng ngành y tế (1900-9095), niêm yết tại nơi dễ quan sát và đông bệnh nhân đến khám; tuyên truyền,

phổ biến tới toàn thể cán bộ, nhân viên, người lao động; có sổ theo dõi đường dây nóng; phân công cán bộ trực đường dây nóng trong và ngoài giờ hành chính;

Thời kỳ từ 01/01/2017 đến 31/12/2018, 04 đơn vị được thanh tra đã tiếp nhận 126 cuộc gọi phản ánh qua đường dây nóng, về những ý kiến phản ánh như: tinh thần thái độ phục vụ chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp; chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp; khen ngợi cá nhân, tập thể trong bệnh viện. Các vụ việc phản ánh đã được xử lý, giải quyết, không còn tồn đọng.

Báo cáo kết quả thực hiện xử lý các ý kiến phản ánh qua đường dây nóng về cơ quan chủ quản định kỳ 6 tháng 1 lần.

1.2.5. Việc thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị

Có 02/04 đơn vị triển khai thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị (Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tây Ninh; Trung tâm Y tế huyện Tân Biên) thông qua các buổi họp giao ban hoặc họp chỉ bộ.

1.2.6. Một số tồn tại, hạn chế.

a) *Việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân*

- 04/04 đơn vị được thanh tra chưa có địa điểm tiếp công dân riêng, bố trí chung với các phòng chức năng khác, địa điểm tiếp công dân bố trí chung với phòng Tổ chức-Hành chính (Trung tâm Y tế huyện Dương Minh Châu); chung với phòng Điều dưỡng (Bệnh viện Đa khoa tỉnh); chung với hợp (Trung tâm Kiểm dịch Quốc tế); bố trí nơi tiếp dân tại tầng 2 bệnh viện, không có phòng tiếp dân riêng (Trung tâm Y tế huyện Tân Biên).

b) *Về việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế*

- Quản lý 03 đơn vị niêm yết nhiều số điện thoại đường dây nóng ngoài số điện thoại 1900-9095 theo như quy định.

c) *Về việc thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị*

- 02/04 đơn vị được thanh tra chưa triển khai thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị (Trung tâm y tế huyện Dương Minh Châu; Trung tâm Kiểm dịch Quốc tế).

IV. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng.

Trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra đã góp ý trực tiếp với đơn vị, không có vi phạm đến mức phải xử lý.

V. Kiến nghị.

1. Đối với Sở Y tế Tỉnh Tây Ninh.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý.

Tăng cường tập huấn cho công chức của Sở Y tế, viên chức của các đơn vị trực thuộc Sở Y tế về nghiệp vụ giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và kiến thức về tiếp công dân.



Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Văn bản số 704/TTg-V.I ngày 18/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị, Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế cũng như thực hiện Luật khiếu nại, Luật tố cáo...

Thực hiện nghiêm túc Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10 tháng 6 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ Quy định chế độ báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế tỉnh Tây Ninh.

Nghiêm túc thực hiện các kiến nghị, khắc phục những tồn tại đã nêu tại mục 1.1.6 phần III và mục 1.2.6 phần III nêu trên, tổng hợp báo cáo kết quả khắc phục về Thanh tra bộ Y tế trước ngày 15 tháng 7 năm 2019.

Trên đây là Kết luận thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo, việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại tỉnh Tây Ninh. Thanh tra Bộ giao Trưởng đoàn thanh tra công khai Kết luận thanh tra theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Nguyễn Thị Kim Tiến (để báo cáo);
- Chánh thanh tra Bộ (để báo cáo);
- Thanh tra Chính phủ (để báo cáo);
- Sở Y tế tỉnh Tây Ninh (để thực hiện);
- Cổng thông tin điện tử BHYT (để đăng tin);
- Lưu: TTrB, Đoàn Thanh tra.

KT. CHÁNH THANH TRA BỘ
PHÓ CHÁNH THANH TRA BỘ



Giang Hán Minh



