

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 Bình Dương**

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 Bình Dương và Kế hoạch thanh tra đã được phê duyệt, từ ngày 14/5/2019 đến ngày 23/5/2019, Đoàn thanh tra đã làm việc với Sở Y tế tỉnh Bình Dương và 03 đơn vị trực thuộc Sở Y tế Bình Dương. 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 Bình Dương

Bình Dương là tỉnh thuộc miền Đông Nam bộ, nằm trong Vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. Phía Đông giáp tỉnh Đồng Nai, phía Bắc giáp tỉnh Bình Phước, phía Tây giáp tỉnh Tây Ninh và một phần thành phố Hồ Chí Minh, phía Nam giáp thành phố Hồ Chí Minh và một phần tỉnh Đồng Nai. Theo Nghị quyết số 136/NQ-CP ngày 29/12/2013 của Chính phủ, tỉnh Bình Dương có diện tích tự nhiên là 2.694,43 km²; dân số 2,155 triệu người (số liệu năm 2018), trong đó dân nhập cư chiếm khoảng trên 50% (gồm: thành phố Thủ Dầu Một, thị xã Dĩ An, thị xã Thuận An, thị xã Bến Cát, thị xã Tân Uyên và các huyện Bàu Bàng, Bắc Tân Uyên, Dầu Tiếng, Phú Giáo) và 91 đơn vị hành chính cấp xã (46 xã, 41 phường, 04 thị trấn).

Sở Y tế là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân tỉnh, có chức năng tham mưu giúp Ủy ban nhân tỉnh quản lý nhà nước về y tế, bảo vệ và chăm sóc sức khỏe nhân dân, thực hiện một số nhiệm vụ, quyền hạn được sự ủy quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh trên địa bàn. (Theo Quyết định số 33/2008/QĐ-UB ngày 07/8/2008 và được thay thế bởi Quyết định số 06/2019/QĐ-UBND ngày 05/4/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương Ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Bình Dương).

Cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Y tế gồm: Ban Giám đốc (01 Giám đốc, 03 Phó Giám đốc), 08 Phòng chức năng (Tổ chức, Tài chính-kế toán, Thanh tra,

Nghiệp vụ Dược, Nghiệp vụ Y, Văn phòng, Quản lý hành nghề Y dược, Kế hoạch tổng hợp) và 23 đơn vị trực thuộc, bao gồm: 02 Chi cục (Chi cục An toàn thực phẩm, Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình; 03 Bệnh viện tuyến tỉnh (Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện Phục hồi chức năng, Bệnh viện Y học cổ truyền); 09 Trung tâm chuyên khoa tuyến tỉnh (Trung tâm Kiểm nghiệm, Trung tâm Y tế Dự phòng, Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe sinh sản, Trung tâm Pháp Y, Trung tâm Phòng chống BXH, Trung tâm Phòng chống HIV/AIDS, Trung tâm Truyền thông Giáo dục Sức khỏe, Trung tâm Sức khỏe Lao động Môi trường, Trung tâm Giám định Y khoa) và 09 Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố (TTYT Thủ Dầu Một, TTYT Thuận An, TTYT Dĩ An, TTYT Tân Uyên, TTYT Bến Cát, TTYT Dầu Tiếng, TTYT Phú Giáo, TTYT Bắc Tân Uyên, TTYT Bàu Bàng).

II. Kết quả kiểm tra, xác minh.

1. Sở Y tế tỉnh Bình Dương

1.1. Tại Sở Y tế tỉnh Bình Dương

1.1.1. Những mặt tích cực đã đạt được.

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

- Sở Y tế tỉnh Bình Dương đã ban hành Nội quy tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân tại Sở Y tế tỉnh Bình Dương kèm theo Quyết định số 287/QĐ-SYT ngày 11/4/2016 của Giám đốc Sở Y tế về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Bình Dương; Thông báo lịch tiếp công dân và phân công cán bộ tiếp công dân hàng ngày của Sở Y tế tỉnh Bình Dương được đưa vào trong Lịch làm việc hàng tuần của Sở Y tế tỉnh Bình Dương trong đó quy định Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng, (được công khai trên cổng thông tin điện tử của Sở Y tế tỉnh Bình Dương); Sở Y tế tỉnh Bình Dương đã ban hành Quyết định số 791/QĐ-SYT ngày 25/9/2017 của Giám đốc Sở Y tế về việc phân công công chức làm công tác tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở Y tế gồm có 03 người (01 Chánh văn phòng, 01 Phó trưởng phòng Tổ chức cán bộ, 01 Phó Chánh thanh tra).

- Bố trí phòng tiếp công dân tại Hội trường A của Sở Y tế tỉnh Bình Dương và mở sổ tiếp công dân theo dõi; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công, mở sổ ghi chép, theo dõi theo đúng mẫu biểu quy định.

-Việc thực hiện chi bồi dưỡng đối với người làm công tác tiếp công dân Sở Y tế tỉnh Bình Dương thực hiện theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính Quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Nghị quyết số 12/2017/NQ-HĐND ngày 15/12/2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bình Dương Quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

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

- Tổng số đơn đã tiếp nhận: 98, trong đó: 24 đơn khiếu nại; 15 đơn tố cáo; 59 đơn kiến nghị, phản ánh.

- Kết quả xử lý đơn. Tất cả các đơn thư 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: 08

+ Đơn thuộc thẩm quyền: 09, trong đó: 06 đơn khiếu nại; 03 đơn tố cáo.

+ Đơn không thuộc thẩm quyền: 89

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.

- 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 và gửi báo cáo kết quả về Sở Y tế để theo dõi.

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.

- Sở Y tế tỉnh Bình Dương đã ban hành công văn số 284/SYT-NV ngày 04/3/2014 về việc triển khai thực hiện 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 đến tất cả các đơn vị trực thuộc Sở Y tế tỉnh Bình Dương; Công văn số 1680/SYT ngày 09/8/2016 về việc đôn đốc, nhắc nhở xử lý và trực phần mềm đường dây nóng Bộ Y tế; Công văn số 1414 SYT-VP ngày 12/7/2016 về việc triển khai đường dây nóng (1900-1095);

- Sở Y tế tỉnh Bình Dương phân công cán bộ trực đường dây nóng tại Thông báo số 02/TB-SYT ngày 20/01/2015 về việc phân công trực đường dây nóng của Giám đốc Sở Y tế. Các cuộc điện thoại của người dân qua đường dây nóng đều kịp thời xử lý các thông tin và phản hồi cho người dân, giải quyết, giải thích ngay cho người dân, không có phát sinh, những trường hợp phản ánh. Hệ thống phần mềm xử lý hệ thống đường dây nóng được mở hoạt động thông suốt và xử lý các cuộc phản ánh của người dân.

- Các ý kiến phản ánh được ghi vào sổ, thực hiện tổng hợp, báo cáo theo quy định, cụ thể: năm 2017: Tổng số cuộc gọi đến 260 cuộc ; Số phản ánh được xử lý: 260; năm 2018: Tổng số cuộc gọi đến: 345 cuộc ; Số phản ánh được xử lý: 345. 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.

- Thực hiện chế độ báo cáo Bộ Y tế 3 tháng/ định kỳ và báo cáo năm đầy đủ, đúng quy định tại Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế; Báo cáo Quý theo các yêu cầu tại các Công văn của Sở Y tế.

- Niêm yết số điện thoại đường dây nóng theo đúng quy định, mở sổ theo dõi, xử lý ý kiến phản ánh của người dân.

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

- Đảng ủy Sở Y tế đã ban hành công văn số 18a-CV/ĐU ngày 17/4/2017 về việc triển khai thực hiện công văn số 856-CV/TU ngày 28/3/2017 của Tỉnh ủy Bình Dương về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và Công văn số 1009-CV/ĐUK ngày 11/4/2017 của Đảng ủy khối triển khai thực hiện công văn 856-CV/TU ngày 28/3/2017 đến các chi bộ trực thuộc Đảng ủy Sở Y tế.

- Đảng ủy, Ban Giám đốc Sở Y tế đã quán triệt và thực hiện các quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại các buổi giao ban.

1.1.2. Những mặt còn hạn chế, tồn tại:

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

- Nơi tiếp công dân Sở Y tế chưa có biển ghi Nơi tiếp dân; Sở Y tế chưa niêm yết nội quy tiếp công dân trong phòng tiếp công dân.

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

- 04 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền và 02 đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền, khi xử lý đơn, Sở Y tế có ghi tên công dân trên văn bản xử lý gửi đến đơn vị khác để xem xét, không để chế độ Mật (không giữ bí mật danh tính cho công dân), đơn công dân tố cáo Giám đốc Trung tâm y tế và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế Phú Giáo; đơn tố cáo của công dân tố cáo ông Lê Ngọc Bích, Giám đốc Trung tâm giám định y khoa, đơn tố cáo Phòng khám đa khoa Đại tín.

- Xác định thẩm quyền xem xét giải quyết đơn chưa đúng, cụ thể: Đơn tố cáo Phòng khám đa khoa đại tín, nội dung tố cáo phòng khám đa khoa đại tín về hành vi lừa đảo tư vấn qua Zalo; Phòng khám đa khoa Nguyễn Trãi- Thủ Dầu Một (là phòng khám tư nhân thuộc thẩm quyền của Sở Y tế, Sở Y tế chuyển Phòng khám đa khoa đại tín xem xét trả lời).

- 01 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, khi thụ lý chưa làm biên bản xác minh đơn, Thông báo thụ lý đơn không ghi rõ thụ lý đơn đề ngày nào, trong khi đó Sở Y tế nhận nhiều đơn của cùng một công dân gửi Sở Y tế.

- Chuyển đơn để xem xét, giải quyết không đúng thẩm quyền (đơn khiếu nại và tố cáo có ghi tên, có SĐT nhưng không ký tên, nội dung khiếu nại Cơ sở Ula House Spa, địa chỉ: đại lộ Bình Dương, Thủ Dầu Một, Bình Dương).

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

- Bệnh viện đa khoa tỉnh;

- Trung tâm Giám định Y khoa tỉnh Bình Dương;

- Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo;

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, tại Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo có 01 đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền tồn đọng, phức tạp, kéo dài.

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 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 văn bản đơn vị triển khai:

-Trung tâm y tế huyện Phú Giáo đã xây dựng kế hoạch phân công trực đường dây nóng(Kế hoạch 44/KH-TTYT ngày 2/2/2015); Quyết định số 200/QĐ- TTYT ngày 22/8/2016 và Quyết định số 309/QĐ-TTYT ngày 02/11/2018 triển khai và công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng 1900-9095.

- Bệnh viện đa khoa tỉnh Bình Dương đã ban hành công văn 1265/CV-BVĐK ngày 19/6/2018 gửi sở Y tế Bình Dương về việc rà soát, cập nhật danh sách và số điện thoại trực đường dây nóng và danh sách nhân viên trực phần mềm; ban hành quyết định và công văn số 1636/CV-BVĐK ngày 12/7/2019 gửi sở y tế Bình Dương về việc cử một cán bộ viên chức trực đường dây nóng Bộ 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, 03 đơn vị được thanh tra đã tiếp nhận 241 cuộc gọi phản ánh qua đường dây nóng (trong đó: 09 phản ánh không đúng phạm vi phản ánh) 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.

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

Có 03/03 đơn vị triển khai thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị thông qua các buổi họp giao ban hoặc họp Đảng ủy, họp chi bộ; ngoài ra Đảng ủy Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo có công văn số 78/CV/ĐU ngày 17/5/2017 về chỉ đạo các chi bộ trực, Công đoàn cơ sở, Đoàn cơ sở theo tinh thần Chỉ thị 35-CT/TW của Bộ Chính trị; Đảng ủy Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Dương ban hành Nghị Quyết số 1009-cv/ĐUK ngày 11/4/2017 về việc quán triệt thực hiện Chỉ thị 35-CT/TW.

1.2.2. Những mặt còn hạn chế, tồn tại:

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

- 01/03 đơn vị được thanh tra chưa bố trí địa điểm tiếp công dân (Bệnh viện Đa khoa tỉnh); 02/03 đơn vị được thanh tra chưa bố trí 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 Đọc sách (Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo); địa điểm tiếp công dân nằm trên tầng 2 nằm sâu trong khu hành chính (Trung tâm Giám định Y khoa tỉnh).

- 02/03 đơn vị không niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân tại phòng tiếp dân (Bệnh viện Đa khoa tỉnh; Trung tâm Giám định Y khoa tỉnh).

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

- 01/03 đơn vị niêm yết nhiều số điện thoại đường dây nóng ngoài số điện thoại 1900-9095 theo như quy định (Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo).

III. Nhận xét và kết luận.

1. Sở Y tế tỉnh Bình Dương

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 Bình Dương có địa điểm tiếp công dân; Có phân công cán bộ tiếp công dân; Có Nội quy tiếp công dân theo Quyết định số 287/QĐ-SYT ngày 11/4/2016 của Giám đốc Sở Y tế về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Bình Dương; đã ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân (Quyết định số 287/QĐ-SYT ngày 11/4/2016 của Giám đốc Sở Y tế về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Bình Dương); Thông báo lịch tiếp công dân và phân công cán bộ tiếp công dân hàng ngày của Sở Y tế tỉnh Bình Dương được đưa vào trong Lịch làm việc hàng tuần của Sở Y tế tỉnh Bình Dương trong đó quy định Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng, (được công khai trên cổng thông tin điện tử của Sở Y tế tỉnh Bình Dương).

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 98 đơn (2017 là 54 đơn thư, năm 2018 là 44 đơn thư). Trong đó có: 24 đơn khiếu nại; 15 đơn tố cáo; 59 đơn kiến nghị, phản ánh.

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, 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.

Năm 2017, Thanh tra Sở Y tế đã xây dựng kế hoạch số 70/KH-Tra ngày 14/8/2017 Kế hoạch tập huấn tuyên truyền pháp luật: Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Phòng chống tham nhũng, Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí có 75 cán bộ, công chức, viên chức tham gia.

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

- Sở Y tế tỉnh Bình Dương đã ban hành công văn số 284/SYT-NV ngày 04/3/2014 về việc triển khai thực hiện 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 đến tất cả các đơn vị trực thuộc Sở Y tế tỉnh Bình Dương. Có kế hoạch trực đường dây nóng Sở Y tế hàng năm; phân công Lãnh đạo, cán bộ trực theo dõi, tổng hợp các ý kiến phản ánh, trả lời công dân.

- Kết quả tiếp nhận đường dây nóng trong hai năm 2017 và 2018 là 605 cuộc gọi. Trong đó: Năm 2017: Tổng số cuộc gọi đến 260 cuộc ; Số phản ánh được xử lý: 260; Năm 2018: Tổng số cuộc gọi đến: 345 cuộc ; Số phản ánh được xử lý: 345

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 ban hành công văn số 18a-CV/ĐU ngày 17/4/2017 về việc triển khai thực hiện công văn số 856-CV/TU ngày 28/3/2017 của Tỉnh ủy Bình Dương về việc nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và Công văn số 1009-CV/ĐUK ngày 11/4/2017 của Đảng ủy khởi triển khai thực hiện công văn 856-CV/TU ngày 28/3/2017 đến các chi bộ trực thuộc Đảng ủy Sở Y tế.

- Đảng ủy, Ban Giám đốc Sở Y tế đã quán triệt và thực hiện các quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại các buổi giao ban.

1.1.6. Một số tồn tại, hạn chế:

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

- Nơi tiếp công dân chưa có biển ghi Nơi tiếp dân, chưa có phòng tiếp dân riêng biệt; Sở Y tế chưa niêm yết nội quy tiếp công dân trong phòng tiếp công dân.

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

- 04 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền và 02 đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền, khi xử lý đơn, Sở Y tế có ghi tên công dân trên văn bản xử lý gửi đến đơn vị khác để xem xét, không để chế độ Mật (không giữ bí mật danh tính cho công dân: Đơn công dân tố cáo Giám đốc Trung tâm Y tế và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế Phú Giáo; đơn công dân tố cáo ông Lê Ngọc Bích, Giám đốc Trung tâm giám định y khoa; đơn tố cáo Phòng khám đa khoa Đại tín).

- Xác định thẩm quyền xem xét giải quyết đơn chưa đúng, cụ thể: Đơn tố cáo Phòng khám đa khoa đại tín (nội dung tố cáo phòng khám đa khoa đại tín về hành vi lừa đảo tư vấn qua Zalo; Phòng khám đa khoa Nguyễn Trãi- thủ dầu 1 (là phòng khám tư nhân thuộc thẩm quyền của Sở Y tế, Sở Y tế chuyển Phòng khám đa khoa đại tín xem xét trả lời).

- 01 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, khi thụ lý chưa làm biên bản xác minh đơn, Thông báo thụ lý đơn không ghi rõ thụ lý đơn đề ngày nào, trong khi đó Sở Y tế nhận nhiều đơn của cùng một công dân gửi Sở Y tế.

- Chuyển đơn để xem xét, giải quyết không đúng thẩm quyền (đơn khiếu nại và tố cáo có ghi tên, có SĐT nhưng không ký tên, nội dung khiếu nại Cơ sở Ula House Spa, địa chỉ: đại lộ Bình Dương, Thủ Dầu Một, Bình Dương).

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, tại Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo có 01 đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền tồn đọng, phức tạp, kéo dài.

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 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 văn bản đơn vị triển khai:

- Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo đã xây dựng kế hoạch phân công trực đường dây nóng (Kế hoạch 44/KH-TTYT ngày 2/2/2015); Quyết định số 200/QĐ-TTYT ngày 22/8/2016 và Quyết định số 309/QĐ-TTYT ngày 02/11/2018 triển khai và công khai niêm yết số điện thoại đường dây nóng 1900-9095.

- Bệnh viện đa khoa tỉnh Bình Dương đã ban hành công văn 1265/CV-BVĐK ngày 19/6/2018 gửi Sở Y tế Bình Dương về việc rà soát, cập nhật danh sách và số điện thoại trực đường dây nóng và danh sách nhân viên trực phần mềm; ban hành quyết định và Công văn số 1636/CV-BVĐK ngày 12/7/2019 gửi Sở Y tế Bình Dương về việc cử một cán bộ viên chức trực đường dây nóng Bộ 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 nhiều 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, 03 đơn vị được thanh tra đã tiếp nhận 241 cuộc gọi phản ánh qua đường dây nóng, nội dung 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 03/03 đơn vị triển khai thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW ngày 25/6/2014 của Bộ Chính trị thông qua các buổi họp giao ban hoặc họp chi bộ; ngoài ra Đảng ủy Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo có công văn số 78/CV/ĐU ngày 17/5/2017 về chỉ đạo các chi bộ trực, Công đoàn cơ sở, Đoàn cơ sở theo tinh thần Chỉ thị 35-CT/TW của Bộ Chính trị; Đảng ủy Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bình Dương ban hành Nghị Quyết số 1009-CV/ĐUK ngày 11/4/2017 về việc quán triệt thực hiện Chỉ thị 35-CT/TW.

1.2.6. Một số tồn tại, hạn chế.

01/03 đơn vị được thanh tra chưa bố trí địa điểm tiếp công dân (Bệnh viện Đa khoa tỉnh); 02/03 đơn vị được thanh tra chưa bố trí địa điểm tiếp công dân riêng, bố trí chung với các phòng chức năng khác, cụ thể: Địa điểm tiếp công dân bố trí chung với phòng Đọc sách (Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo); địa điểm tiếp công dân nằm trên tầng 2 nằm sâu trong khu hành chính (Trung tâm Giám định y khoa).

02/03 đơn vị không niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân tại phòng tiếp dân (Bệnh viện Đa khoa tỉnh và Trung tâm Giám định y khoa).

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

01/03 đơn vị niêm yết nhiều số điện thoại, không niêm yết một số duy nhất 1900-9095 (Trung tâm Y tế huyện Phú Giáo).

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. Sở Y tế tỉnh Bình Dương

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho cán bộ công nhân 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 Bình Dương.

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 Bình Dương. 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 b/cáo);
- Chánh thanh tra Bộ (để báo cáo);
- Thanh tra Chính phủ (để báo cáo);
- Sở Y tế tỉnh Bình Dương (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 Hàn Minh