

Số: 11/11 KL-TTrB

Hà Nội, ngày 02 tháng 7 năm 2019

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 Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh

Thực hiện Quyết định thanh tra số 72/QĐ-TTrB ngày 16/5/2019 của Chánh Thanh tra Bộ Y tế 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 tỉnh Bắc Ninh.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Trưởng Đoàn Thanh tra 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 tỉnh Bắc Ninh và ý kiến giải trình của Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh.

Chánh Thanh tra Bộ Y tế kết luận như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG TỈNH BẮC NINH LIÊN QUAN ĐẾN NỘI DUNG THANH TRA

1. Tỉnh Bắc Ninh:

Bắc Ninh là tỉnh thuộc Đồng bằng sông Hồng và nằm trên Vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ. Bắc Ninh tiếp giáp với vùng trung du Bắc bộ tại tỉnh Bắc Giang. Thành phố Bắc Ninh nằm cách trung tâm Hà Nội 30 km về phía đông bắc. Tỉnh Bắc Ninh phía tây và tây nam giáp thủ đô Hà Nội, phía bắc giáp tỉnh Bắc Giang, phía đông và đông nam giáp tỉnh Hải Dương, phía nam giáp tỉnh Hưng Yên. Ngoài ra, Bắc Ninh còn nằm trên 2 hành lang kinh tế Côn Minh - Lào Cai - Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh và Nam Ninh - Lạng Sơn - Hà Nội - Hải Phòng - Quảng Ninh.

2. Cơ cấu tổ chức của ngành y tế Bắc Ninh:

Sở Y tế là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân, gồm: y tế dự phòng; khám, chữa bệnh; phục hồi chức năng; y dược cổ truyền; thuốc phòng bệnh, chữa bệnh cho người; mỹ phẩm; trang thiết bị y tế; dân số; bảo hiểm y tế. Sở Y tế chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của UBND tỉnh, đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Y tế.

- Cơ quan văn phòng Sở (gồm 05 phòng và Thanh tra Sở);
- Chi cục Dân số - Kế hoạch hoá gia đình;
- 18 đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Y tế; 10 đơn vị tuyển tỉnh và 08 đơn vị

tuyến huyện, thị xã, thành phố.

- 126 Trạm y tế xã, phường, thị trấn trực thuộc Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố.

Biên chế hiện có: 4291 người. Trong đó: Công chức: 46 người, viên chức: 3058 người, cán bộ làm việc tại Trạm y tế: 805, hợp đồng theo Nghị định 68: 382 người.

Lãnh đạo ngành Y tế luôn chủ động nắm bắt tình hình, kịp thời chỉ đạo, điều hành giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trong thời gian qua nội dung khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của người dân chủ yếu vẫn tập trung vào lĩnh vực giải quyết các thủ tục hành chính, cấp phép hành nghề, nội dung đơn tố cáo phản ánh chủ yếu về hành vi của công chức, viên chức trong thi hành nhiệm vụ.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Kết quả thanh tra tại Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh

1.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết đơn

a. Công tác chỉ đạo điều hành

Năm 2018 Sở Y tế ban hành các văn bản nhằm chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trong ngành về triển khai công tác tiếp công dân như sau:

- Quyết định số 220/QĐ-SYT ngày 13/4/2018 quy định nội quy tiếp công dân;
- Thông báo số 59/TB-SYT ngày 7/12/2017, Thông báo lịch tiếp công dân năm 2018 của Giám đốc Sở Y tế.

- Quyết định số 594/QĐ-SYT ngày 11/10/2017 về việc phân công nhiệm vụ công chức thanh tra Sở Y tế năm 2018.

- Công văn số 45/SYT-TTr ngày 08/01/2018 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Công văn số 194/SYT-TTr ngày 05/2/2018 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong dịp Tết Nguyên đán Mậu Tuất 2018.

- Báo cáo số 18/BC-SYT ngày 13/02/2018 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trước Tết Nguyên đán Mậu Tuất năm 2018

- Báo cáo số 27/BC-SYT ngày 21/2/2018 về việc sử dụng tài sản công, tặng quà và nhận quà tặng không đúng quy định trong dịp Tết Nguyên đán Mậu Tuất năm 2018.

- Báo cáo số 28/BC-SYT ngày 21/02/2018 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trước Tết Nguyên đán Mậu Tuất năm 2018.

- Công văn số 1079/SYT-TTr ngày 22/6/2018 của Sở Y tế Bắc Ninh về việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài.

- Công văn số 1272/SYT-TTr ngày 27/7/2018 của Sở Y tế Bắc Ninh về việc thực hiện Kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị về công tác giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài.

- Công văn số 1615/SYT-TTr ngày 03/10/2018 của Sở Y tế Bắc Ninh về việc nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân của ngành Y tế.

b. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

Năm 2018, Sở Y tế phối hợp với Thanh tra tỉnh, Toà án tỉnh về tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2005; Luật sửa đổi một số điều của Luật phòng, chống tham nhũng; Luật Tố cáo năm 2018; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước năm 2009; Bộ luật Hình sự số 100/2015/QH13; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Hình sự số 100/2015/QH13; Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước số 10/2017/QH14 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Ban hành các Văn bản:

- Kế hoạch số 1081/KH-SYT ngày 22/6/2018 về tổ chức Hội nghị tuyên truyền, quán triệt, triển khai một số quy định của pháp luật hình sự trong ngành y tế.

- Kế hoạch số 1852/KH-SYT ngày 12/11/2018 về tổ chức Hội nghị báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh và tuyên truyền nâng cao ý thức, y nghiệp trong đội ngũ công chức, viên chức lao động ngành y tế.

c. Công tác thanh tra trách nhiệm

Công tác thanh tra trách nhiệm Sở Y tế thực hiện lồng ghép với các cuộc thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

d. Thực hiện thống kê, báo cáo

Hàng tháng Thanh tra Sở Y tế báo cáo công tác tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của Sở Y tế và các trường hợp tiếp công dân đột xuất khác; Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Cụ thể như:

- Báo cáo số 18/BC-SYT ngày 13/02/2018 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trước Tết Nguyên đán Mậu Tuất năm 2018

- Báo cáo số 28/BC-SYT ngày 21/02/2018 về việc tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trước Tết Nguyên đán

1.2. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân

a. Kết quả tiếp công dân, phân loại, xử lý đơn

- Số lượt công dân đã tiếp năm 2018: 04 lượt

- Tổng số đơn tiếp nhận: 23 đơn, trong đó: đơn khiếu nại: 02; đơn tố cáo: 06; đơn kiến nghị, phản ánh: 15.

+ Đơn đủ điều kiện xử lý: 23 đơn

+ Đơn đủ điều kiện thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở: 07 (01 đơn khiếu nại, 03 đơn tố cáo, 03 đơn kiến nghị, phản ánh).

+ Đơn đủ điều kiện giải quyết không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở: 16 đơn.

- Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:

+ Đơn có họ, tên, chữ ký của một người: 22 đơn.

+ Đơn nặc danh : 01 đơn.

- Việc quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị:

+ Thanh tra Sở nắm tình hình diễn biến việc khiếu nại, tố cáo của công dân đặc biệt là các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp;

+ Năm 2018, Sở Y tế không nhận được đơn khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài.

+ Sở Y tế phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan Trung ương và địa phương trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b. Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu

- Ban hành Quyết định về việc phân công nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư (QĐ số 594/QĐ-SYT ngày 11/10/2017).

- Sở Y tế có phòng tiếp công dân với diện tích gần 30 m² bố trí tại tầng 1 của Toà nhà của Sở;

- Có Nội quy tiếp dân được niêm yết tại nơi tiếp dân, vị trí dễ thấy. Trong phòng tiếp dân có (*điều hòa nhiệt độ, quạt trần*), bàn ghế làm việc, hệ thống đèn chiếu sáng...

- Giao Thanh tra Sở Y tế thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên: Phân công nhiệm vụ cụ thể cho công chức thuộc Thanh tra Sở làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo và có Sổ ghi chép tiếp công dân theo quy định.

1.3. Về xử lý, giải quyết đơn khiếu nại

Trong năm 2018, Sở Y tế Bắc Ninh nhận được 01 đơn khiếu nại của công dân về hành vi hành chính, quyết định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Y tế.

Việc xử lý đơn khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh.

1.4. Kết quả giải quyết tố cáo, bảo vệ người tố cáo

a. Kết quả giải quyết tố cáo

Năm 2018, Giám đốc Sở Y tế Bắc Ninh tiến hành thụ lý, giải quyết 03 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền theo đúng quy định.

b. Việc thực hiện giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo

Việc giữ bí mật các giấy tờ, tài liệu có liên quan đến giải quyết tố cáo được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 08/2015/TT-BCA ngày 27/01/2015 của Bộ

Công an và Thông tư số 04/2015/TT-TTCP ngày 09/7/2015 của Thanh tra Chính phủ.

1.5. Nội dung thanh tra việc xử lý các loại đơn khác

a. Đơn thuộc thẩm quyền

Năm 2018, Sở Y tế có 03 đơn kiến nghị, phản ánh (bao gồm 01 đơn nặc danh, có nội dung phản ánh cụ thể) thuộc thẩm quyền được giải quyết theo đúng quy định.

b. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án: Không có.

c. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác:

Trong năm 2018, Giám đốc Sở Y tế tiếp nhận 16 đơn đủ điều kiện giải quyết nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, các đơn đã được kịp thời chuyển đến người có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định hiện hành.

1.6. Việc 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

** Việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh:*

- Thực hiện Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng. Sở Y tế đã xây dựng kế hoạch 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 và tổ chức triển khai thực hiện:

+ Chỉ đạo công khai số điện thoại đường dây nóng của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh tại các vị trí dễ thấy, dễ nhìn như: nơi đón tiếp, khoa khám bệnh, khoa cấp cứu, các khoa điều trị....

+ Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh phân công cụ thể viên chức thường trực 24/24h để tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng.

- Ban hành văn bản số 1098/SYT-NVY ngày 20/6/2018 về việc rà soát, cập nhật danh sách số điện thoại trực đường dây nóng.

- Thực hiện Quyết định 1933/QĐ-BYT ngày 19/05/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc 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, Sở Y tế đã chỉ đạo các đơn vị trong ngành:

+ Công khai số điện thoại tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900 - 9095) và số điện thoại đường dây nóng của Sở Y tế (0965411919) tại các đơn vị trực thuộc, trạm y tế xã phường tại vị trí dễ thấy và sử dụng thống nhất mẫu bảng thông báo số điện thoại tổng đài trực đường dây nóng của ngành Y tế được đăng tải trên cổng thông tin điện tử Bộ Y tế;

+ 100% các đơn vị trong ngành thực hiện tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng tại các đơn vị. Phân công

cán bộ trực và tiếp nhận các cuộc gọi và phản ánh của người dân được chuyển đến từ tổng đài trực đường dây nóng đảm bảo chế độ trực 24/24h. Cập nhật, kiểm tra, báo cáo tiến độ xử lý trên hệ thống phần mềm quản lý theo đúng quy định.

** Việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế đối với Giám đốc Sở Y tế.*

- Sở Y tế ban hành Quyết định số 844/QĐ-SYT ngày 09/12/2014 về phân công và phân công lại một số nhiệm vụ giữa các phòng thuộc Sở Y tế, trong đó có nội dung về việc triển khai thực hiện Chỉ thị Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế.

- Có Quyết định phân công về quản lý số điện thoại đường dây nóng của Sở Y tế (Quyết định số 218/QĐ-SYT ngày 09/4/2018 về phân công nhiệm vụ cán bộ Phòng Nghiệp vụ y).

- Sở Y tế đã xây dựng kế hoạch số 78/KH-NVY ngày 20/01/2014 về 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 và tổ chức triển khai thực hiện thống nhất trong toàn ngành y tế tỉnh.

- Việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật về công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng thông qua các cuộc họp giao ban đơn vị.

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị cập nhật kết quả xử lý phản ánh của người dân trên phần mềm quá thời hạn quy định, thông qua các hình thức: Gọi điện đôn đốc trực tiếp hoặc gửi công văn đôn đốc các đơn vị.

- Sở Y tế thực hiện việc kiểm tra, giám sát thực hiện đường dây nóng tại các cơ sở khám, chữa bệnh lồng ghép trong các đợt kiểm tra định kỳ 6 tháng, 1 năm hoặc kiểm tra đột xuất.

- Định kỳ báo cáo 6 tháng 1 lần về kết quả triển khai đường dây nóng (Báo cáo số 90/BC-NVY ngày 11/6/2018; Báo cáo số 20/BC-NVY ngày 30/01/2019).

- Năm 2018 Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh đã tiếp nhận tổng số 156 cuộc gọi của người dân qua đường dây nóng (nội dung phản ánh về công tác khám chữa bệnh, tư vấn bệnh...)

- Việc tiếp nhận, theo dõi phản ánh của người dân qua đường dây nóng được quản lý trên phần mềm điện tử.

1.7. Việc thực hiện 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

Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Nghị quyết số 58/2017/NQ-HĐND ngày 12/7/2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh Bắc Ninh về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh. Cụ thể: 120.000 đồng/ ngày đối với Lãnh đạo Sở Y tế; 95.000đồng/ ngày đối với Thanh tra viên trực tiếp tiếp công dân.

2. Kiểm tra xác minh tại 05 đơn vị:

2.1. Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Bắc Ninh

2.1.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Công tác chỉ đạo, điều hành

- Năm 2018, Bệnh viện đã triển khai các văn bản chỉ đạo của cấp trên sau:
+ Quyết định số 220/QĐ-SYT ngày 13/4/2018 của Sở Y tế về Ban hành nội quy tiếp công dân của Sở Y tế

+ Văn bản số 1272/SYT-TTr, ngày 27/07/2018 của Sở Y tế Bắc Ninh về thực hiện Kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại Hội nghị về công tác giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài;

+ Văn bản số 5640/BYT-TTrB, ngày 24/9/2018 của Bộ Y tế về nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân của ngành y tế.

- Bệnh viện đã ban hành văn bản sau:

+ Quyết định số 382/QĐ-BVSN ngày 17/4/2018 về ban hành nội quy tiếp công dân của Bệnh viện Sản nhi;

+ Kế hoạch số 1120/KH-BVSN ngày 28/12/2017 về tăng cường công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b) Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- Thực hiện văn bản số 1665/TTCP-PC ngày 02/10/2018 của Thanh tra Chính phủ về tuyên truyền, phổ biến Luật tố cáo 2018, ngày 19/11/2018 Bệnh viện đã ban hành văn bản số 968/BVSN-TCCB về tuyên truyền, phổ biến Luật tố cáo 2018; Bệnh viện thường xuyên tổ chức lồng ghép công tác tuyên truyền các văn bản pháp luật, liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thông qua các cuộc họp giao ban của Bệnh viện.

c) Thực hiện thông kê, báo cáo:

Bệnh viện thực hiện chế độ báo cáo thường xuyên về Sở Y tế tỉnh về công tác tiếp công dân;

Định kỳ hằng tháng Bệnh viện có báo cáo kết quả các hoạt động của đơn vị trong đó có nội dung liên quan đến công tác tiếp công dân;

2.1.2. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân

a) Kết quả tiếp công dân, phân loại, xử lý đơn

- Bệnh viện tiếp 03 lượt công dân và được giải quyết theo quy định.

- Bệnh viện đã tiếp nhận và xử lý giải quyết 06 đơn kiến nghị phản ánh thuộc thẩm quyền, được giải quyết. Không có đơn khiếu nại, tố cáo.

b) Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu

- Bệnh viện đã bố trí phòng tiếp công dân tại phòng B108, Tầng 1, Bệnh viện, có biển chỉ dẫn phòng.

- Xây dựng nội quy công dân, quy định tại quyết định 382/QĐ-BVSN, ngày 17/4/2018 của Giám đốc Bệnh viện;

- Ban hành Lịch tiếp công dân hàng năm của người đứng đầu đơn vị và duy trì, đảm bảo thời gian tiếp công dân thường xuyên, đột xuất ban hành nội

quy tiếp công dân (tại Thông báo số 1124/TB-BVSN, ngày 29/12/2019 về lịch tiếp công dân năm 2018 của Giám đốc Bệnh viện)

- Sổ tiếp công dân; Sổ tiếp nhận, và xử lý theo dõi kết quả giải quyết đơn thư; Quy chế phối hợp với Cơ quan Công an về đảm bảo an ninh trật tự.

2.1.3. Việc 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:

- Có Quyết định số 971/QĐ-BVSN ngày 30/12/2016 về việc thành lập Tổ trực đường dây nóng, Bảng phân công trực đường dây nóng.

- Có theo dõi mở hòm thư góp ý, mỗi tuần mở 1 lần (Có Biên bản mở hòm thư góp ý, có chữ ký của Đại diện Phòng TCCB, Đại diện Ban Thanh tra nhân dân, Đại diện Ban chấp hành công đoàn); Sổ theo dõi hòm thư góp ý (có 7 hòm thư góp ý) (tổng hợp theo tháng).

- Năm 2018, Bệnh viện nhận được 10 thư góp ý, gồm 8 thư khen, 1 thư góp ý về cơ sở vật chất, 1 thư góp ý về giao tiếp; Có phần mềm quản lý thông tin đường dây nóng. Đối với thông tin phản ánh cần giải quyết, Bệnh viện triển khai họp giữa các Khoa, Phòng liên quan để giải quyết (có Biên bản cuộc họp, Bản tường trình).

- Năm 2018 Bệnh viện tiếp nhận 13 cuộc gọi phản ánh của người dân qua đường dây nóng, chủ yếu phản ánh về thủ tục hành chính, đã được bệnh viện kịp thời giải quyết.

- Thực hiện công khai số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế tại nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy như: nơi đón tiếp, khoa khám bệnh, khoa cấp cứu, khoa điều trị, khoa cận lâm sàng, phòng mổ, các phòng chức năng; Kế hoạch tổng hợp, tài chính kế toán và trên các phương tiện thông tin khác.

- Bệnh viện đã lắp đặt Camera giám sát, đặt hòm thư góp ý, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng.

- Định kỳ họp kiểm điểm việc thực hiện đường dây nóng ít nhất 1 lần/tuần; tăng cường kiểm tra, giám sát; khen thưởng những cá nhân tập thể thực hiện tốt.

- Thực hiện báo cáo kết quả với cơ quan chủ quản 6 tháng/1 lần kết quả thực hiện đường dây nóng.

2.2. Tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Ninh:

2.2.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết đơn thư:

a) Công tác chỉ đạo, điều hành

+ Năm 2018 Bệnh viện đã xây dựng Kế hoạch số 127/KH-BVT ngày 10/01/2018 về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

+ Ban hành Quyết định số 1492/QĐ-BVT ngày 8/5/2018 về nội quy, quy chế tiếp công dân

b) Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- Bệnh viện thường xuyên tổ chức lồng ghép công tác tuyên truyền các văn bản pháp luật, liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thông qua các cuộc họp giao ban của đơn vị.

c) Thực hiện thống kê, báo cáo:

- Định kỳ hàng tháng Bệnh viện có báo cáo kết quả các hoạt động của đơn vị trong đó có nội dung liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

- Tại các buổi sơ kết tuần và định kỳ hàng quý, Phòng Tổ chức cán bộ của Bệnh viện báo cáo tình hình tiếp nhận, giải quyết đơn thư, Ban Giám đốc Bệnh viện chỉ đạo các biện pháp xử lý phù hợp, chấn chỉnh, rút kinh nghiệm (nếu có).

2.2.2. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân

a) Kết quả tiếp công dân, phân loại, xử lý đơn năm 2018:

- Bệnh viện tiếp 02 lượt công dân, tiếp nhận và xử lý 63 đơn, thư (05 đơn thư kiến nghị, phản ánh, 58 thư khen), trong đó có 4 đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết; 01 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết. Tất cả các đơn đều ghi họ tên, 1 chữ ký của người viết đơn. Không có đơn khiếu nại, tố cáo.

- Các đơn được tiếp nhận, vào sổ theo dõi đơn thư, cập nhật trên phần mềm hệ thống quản lý văn bản Bệnh viện để tra cứu, quản lý, theo dõi.

b) Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu

- Bệnh viện có Phòng tiếp công dân tại tầng 10 nhà C2, có biển chỉ dẫn cụ thể từ tầng 1 nhà C1.

- Có sổ theo dõi đơn thư và được cập nhật trên phần mềm quản lý văn bản của Bệnh viện, phục vụ cho công tác quản lý, theo dõi và tra cứu; Sổ tiếp công dân.

- Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân, niêm yết bên ngoài phòng tiếp dân; Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Lịch tiếp công dân 1 tháng 1 lần, do Giám đốc Bệnh viện và Trưởng ban thanh tra nhân dân Bệnh viện tiếp (theo Thông báo số 126/TB-BVT ngày 10/01/2018).

- Bệnh viện phân công BSKII Triệu Thúy Hương - Trưởng phòng Kế hoạch Tổng hợp làm công tác tiếp công dân thường xuyên (quy định tại Kế hoạch 127/KH-BVT ngày 10/01/2018).

- Định kỳ hàng tháng Giám đốc Bệnh viện và Trưởng ban thanh tra nhân dân Bệnh viện bố trí 01 buổi tiếp công dân theo lịch quy định.

- Định kỳ hàng tháng Bệnh viện tổ chức họp Hội đồng người bệnh để trao đổi thông tin, lắng nghe, giải đáp ý kiến của người bệnh. Thành phần gồm: Đại diện người bệnh ở các khoa, đại diện lãnh đạo bệnh viện, Trưởng phòng điều dưỡng, Trưởng phòng Hành chính, Trưởng khoa Kiểm soát Nhiễm khuẩn (có sổ theo dõi họp Hội đồng người bệnh; Có Biên bản họp Hội đồng người bệnh).

2.2.3. Việc 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:

- Thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, Bệnh viện đã thực hiện niêm yết công khai đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095) và của bệnh viện (0965401919) tại tất cả

các khoa phòng trong bệnh viện, nơi đón tiếp, cấp cứu, nơi thanh toán viện phí... ở vị trí dễ quan sát, dễ thấy.

- Bệnh viện ban hành Quyết định số 243/QĐ-BVT ngày 18/01/2018 về việc kiện toàn Tổ mở hòm thư góp ý;

- Mở hòm thư góp ý; Sổ mở hòm thư góp ý; Sổ theo dõi và bàn giao hòm thư góp ý; Sổ ghi nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; Sổ theo dõi phản ánh qua đường dây nóng của Bệnh viện; Lịch phân công trực đường dây nóng, quy định cụ thể và phân công cán bộ y tế thường trực 24/24 tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng:

+ Phụ trách đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095): Cán bộ phòng Kế hoạch tổng hợp.

+ Phụ trách đường dây nóng bệnh viện (0965401919): Giao cho cán bộ trực viện hàng ngày (Lãnh đạo hoặc Trưởng các khoa có ca trực).

- Năm 2018, Bệnh viện nhận được 08 ý kiến phản ánh qua hệ thống đường dây nóng 1900-9095, các phản ánh liên quan đến quy định về chuyển tuyến bảo hiểm y tế, quy trình chuyên môn, công tác an ninh trật tự tại Bệnh viện. Các ý kiến của người bệnh đều được giải quyết kịp thời và thỏa đáng.

- Định kỳ 6 tháng 1 lần Bệnh viện công tác báo cáo kết quả thực hiện đường dây nóng với Sở Y tế Bắc Ninh theo quy định.

- Định kỳ hàng quý Bệnh viện rà soát, xem xét, biểu dương các tập thể, cá nhân được người bệnh gửi thư khen ngợi, cảm ơn; Các nội dung trên được thông báo công khai đến toàn thể viên chức, lao động Bệnh viện được biết.

2.3. Tại Bệnh viện Đa liễu Bắc Ninh:

2.3.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- Bệnh viện thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật về công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư lồng ghép vào các cuộc họp giao ban của đơn vị.

- Cử cán bộ tham gia tập huấn các lớp tập huấn, tuyên truyền phổ biến pháp luật về tiếp dân, giải quyết đơn thư.... do Sở Y tế tổ chức.

b) Thực hiện thống kê, báo cáo

Định kỳ hàng tháng, Bệnh viện báo cáo Sở Y tế kết quả các hoạt động của Bệnh viện trong đó có nội dung liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

2.3.2. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân

a) Kết quả tiếp công dân, phân loại, xử lý đơn

Năm 2018 Bệnh viện tiếp 01 công dân đến tư vấn liên quan đến khám chữa bệnh.

b) Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu

+ Bệnh viện có phòng tiếp dân sử dụng chung với Phòng Kế hoạch tổng hợp;

+ Có Nội quy tiếp dân, niêm yết tại nơi tiếp dân tại vị trí dễ thấy;

+ Chưa có lịch phân công tiếp công dân. Việc tiếp công dân cán bộ phòng kế hoạch phối hợp làm công tác tiếp công dân thường xuyên. Do đặc thù bệnh viện nhỏ, lượng bệnh nhân chưa nhiều nên công dân thường gặp thẳng giám đốc để phản ánh, trao đổi bệnh.

+ Có Sổ ghi chép tiếp công dân nhưng chưa đúng quy định.

+ Năm 2018 Bệnh viện tiếp 04 lượt công dân, 01 vụ việc: là đơn kiến nghị của bà Nguyễn Thị Ngà, cán bộ Khoa dược làm tại Bệnh viện Da liễu, đề nghị Bệnh viện về việc thực hiện luật lao động, tiền lương, tiền các chế độ phụ cấp, bình xét danh hiệu Lao động tiên tiến, xếp loại tư cách đảng viên. Đơn đã được Sở Y tế giải quyết theo đúng quy định pháp luật.

2.3.3. Việc 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:

Thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, Bệnh viện đã triển khai thực hiện như sau:

- Ban hành Quyết định số 87A/QĐ-BV ngày 05/3/2017 về việc thành lập Tổ trực đường dây nóng, hòm thư góp ý.

- Công khai số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế (1900-9095) tại các khoa, phòng của Bệnh viện (Nơi đón tiếp, khoa khám bệnh, khoa điều trị....) ở vị trí dễ quan sát.

- Nội dung tiếp nhận phản ánh qua đường dây nóng: Năm 2018 đơn vị đã tiếp nhận 2 phản ánh qua đường dây nóng về thái độ và hướng dẫn của cán bộ y tế. Ngay sau đó đơn vị đã khắc phục cải tiến quy trình khám chữa bệnh để tạo thuận lợi cho người bệnh.

- Lãnh đạo đơn vị thường trực 24/24 giờ để tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng.

- Định kỳ 6 tháng/1 lần báo cáo với Sở Y tế về kết quả thực hiện đường dây nóng; Có Sổ theo dõi hòm thư góp ý, Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh từ đường dây nóng. Bệnh viện lắp đặt Camera giám sát, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng.

2.4. Kiểm tra xác minh tại Trung tâm Y tế huyện Lương Tài

2.4.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết đơn thư

a) Công tác chỉ đạo điều hành:

Trung tâm ban hành quyết định số 268/QĐ-TTYTTLT ngày 30/12/2017 về việc ban hành Nội quy tiếp công dân.

b) Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

Năm 2018, đơn vị cử cán bộ tham gia tập huấn tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật do Sở Y tế tổ chức. Nội dung tuyên truyền, phổ biến: Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2005; Luật sửa đổi một số điều của Luật phòng, chống tham nhũng; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước năm 2009; Bộ luật Hình sự số 100/2015/QH13; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Hình sự số

100/2015/QH13; Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước số 10/2017/QH14 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

c) Thực hiện thống kê, báo cáo

- Định kỳ hàng tháng và đột xuất Trung tâm báo cáo kết quả công tác tiếp dân về Thanh tra Sở Y tế theo quy định.

2.4.2. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân

- Năm 2018 Trung tâm tiếp 10 lượt công dân, nội dung chủ yếu phản ánh về việc thiếu cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (thiếu ghế ngồi, thiếu bình nước, thiếu nhà vệ sinh, thiếu cây xanh...)

- Trung tâm có Phòng tiếp công dân riêng được bố trí tạ tầng 1 tòa nhà;

- Có nội quy tiếp công dân nhưng chưa niêm yết tại nơi tiếp công dân;

- Có lịch tiếp công dân đối với Lãnh đạo, định kỳ 1 lần 1 tháng (theo Thông báo số 02/TB-BVĐKLT ngày 15/01/2018).

- Có Sổ ghi chép tiếp công dân nhưng chưa đúng quy định (không ghi thời gian tiếp công dân cụ thể, không có thông tin cán bộ tiếp công dân, chữ ký của công dân).

2.4.3. Về xử lý, giải quyết đơn khiếu nại và đơn khác

- Trong năm 2018, đơn vị không nhận được đơn thư khiếu nại của công dân.

- Năm 2018 đơn vị nhận được 01 đơn kiến nghị thuộc thẩm quyền, đã được giải quyết theo quy định

2.4.4. Việc 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:

Thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế đối với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, Trung tâm đã triển khai thực hiện như sau:

- Có Quyết định về việc thành lập tổ trực đường dây nóng.

- Có Sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý ý kiến phản hồi từ đường dây nóng.

- Có hòm thư góp ý. Năm 2018 Trung tâm nhận được 08 thư và ý kiến góp ý của bệnh nhân, có nội dung khen ngợi hoặc góp ý về thái độ ứng xử hoặc bổ sung cơ sở vật chất.

- Chưa có Sổ theo dõi mở hòm thư góp ý.

- Số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế (1900-9095) được niêm yết công khai tại đơn vị.

- Trong năm 2018, đơn vị có 02 phản ánh của người dân qua đường dây nóng của Bộ Y tế, 03 cuộc gọi điện thoại đến đường dây nóng của đơn vị, cán bộ trực đường dây nóng đã phối hợp với lãnh đạo đơn vị phụ trách đường dây nóng trả lời, giải đáp các ý kiến kịp thời, đáp ứng hài lòng của công dân.

- Trung tâm lắp đặt Camera giám sát, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng.

- Định kỳ họp kiểm điểm việc thực hiện đường dây nóng 1 lần/1 tuần.

- Thực hiện công tác báo cáo định kỳ hàng tháng kết quả thực hiện đường dây nóng về Thanh tra Sở Y tế theo quy định.

2.5. Trung tâm pháp Y tỉnh Bắc Ninh

Năm 2018, Trung tâm không có công dân.

2.5.1. Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu

Trung tâm đã bố trí phòng tiếp công dân tại phòng Tổ chức hành chính, Tầng 3 nhà A1 thuộc Bệnh viện đa khoa tỉnh, có biển chỉ dẫn phòng và nội quy công dân, có lịch tiếp công dân, sổ tiếp công dân; Sổ tiếp nhận, và xử lý theo dõi kết quả giải quyết đơn thư;

2.5.2. Nội dung thanh tra trách nhiệm về xử lý, giải quyết đơn khiếu nại:

Trong năm 2018, Trung tâm nhận được 01 khiếu nại của công dân không thuộc thẩm quyền (công dân Nguyễn Kim Đức). Tòa án nhân dân thành phố Bắc Ninh đang thụ lý giải quyết đơn của ông Nguyễn Kim Đức.

2.5.3. Nội dung thanh tra trách nhiệm về xử lý, giải quyết đơn tố cáo, bảo vệ người tố cáo năm 2018:

Trong năm 2018, Trung tâm pháp y nhận được 01 đơn thư tố cáo của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết (công dân Phương Thị Huệ). Trung tâm pháp Y tỉnh Bắc Ninh lưu đơn chưa chuyển về cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2.5.4. Việc 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:

Chưa có sổ theo dõi tiếp nhận đường dây nóng, hòm thư góp

III. KẾT LUẬN

1. Tại Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh:

1.1. Những mặt tích cực đã đạt được:

a. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Về công tác chỉ đạo điều hành: Công tác tiếp dân trong ngành Y tế đã được sự quan tâm chỉ đạo điều hành của Tỉnh ủy, Hội đồng Nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác tiếp công dân cụ thể: Ban tiếp công dân của tỉnh đã in Sổ tiếp công dân, Sổ thụ lý đơn thư theo mẫu của Thanh tra Chính phủ để thống nhất trong toàn tỉnh và Hội đồng nhân dân tỉnh Bắc Ninh ban hành Nghị quyết số 58/2017/NQ-HĐND ngày 12/7/2017 về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh góp phần nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân giải quyết đơn thư.

- Lãnh đạo Sở Y tế đã chủ động ban hành các văn bản để chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế về triển khai công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định, 05 đơn vị Y tế toàn tỉnh qua kiểm tra xác minh các đơn vị đã sử dụng Sổ sách do Ban tiếp công dân tỉnh in ấn phát hành.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật: Sở Y tế đã phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến pháp luật tới toàn thể công chức, viên chức của Sở Y tế và các cán bộ, viên chức, người lao động của các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và một số luật, các văn bản hướng dẫn thực hiện khác.

- Công tác thanh tra trách nhiệm Sở Y tế đã tiến hành thanh tra việc thực hiện đúng quy trình thanh tra của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng và báo cáo công tác tiếp công dân theo đúng quy định.

- Công tác chỉ đạo của Sở Y tế về sử dụng điện thoại đường dây nóng và Hộp thư góp ý các đơn vị đã nghiêm túc thực hiện.

b. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân

- Việc tiếp dân, xử lý giải quyết đơn thư được Sở Y tế thực hiện theo đúng quy trình, quy định của pháp luật hiện hành.

- Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu: Sở Y tế có địa điểm tiếp công dân và cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân, có nội quy tiếp công dân niêm yết tại nơi tiếp công dân, có lịch tiếp công dân (đối với lãnh đạo và công chức), Sổ ghi chép tiếp công dân mẫu quy định, có quy chế phối hợp với chính quyền địa phương để đảm bảo an ninh trật tự tại đơn vị.

- Quá trình thụ lý, giải quyết đơn tố cáo được Sở Y tế giải quyết theo đúng quy trình quy định của pháp luật.

- Việc giữ bí mật, bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo trong quá trình thụ lý, giải quyết đơn tố cáo được Sở Y tế thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư số 08/2015/TT-BCA ngày 27/01/2015 của Bộ Công an và Thông tư số 04/2015/TT-TTCP ngày 09/7/2015 của Thanh tra Chính phủ.

- Thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế, hàng năm Sở Y tế đã ban hành các văn bản để chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện, củng cố và tăng cường hiệu quả hoạt động của đường dây nóng.

1.2. Những hạn chế khắc phục:

Sổ tiếp công dân, ghi chép công dân đến Trụ sở tiếp công dân được ghi chép theo mẫu. Tuy nhiên mẫu chưa ghi rõ xác nhận nội dung tiếp của công dân nên việc thực hiện ghi chép Sổ tiếp công dân chưa có chữ ký xác nhận của công dân được tiếp, vì vậy chưa đảm bảo tính chặt chẽ việc trao đổi thông tin 2 chiều giữa 2 bên giữa công dân đến trụ sở tiếp dân và cán bộ tiếp công dân.

2. Tại 5 đơn vị Đoàn đến kiểm tra xác minh (*Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Ninh; Bệnh viện Sản nhi Bắc Ninh; Bệnh viện da liễu Bắc Ninh, Trung tâm Y tế huyện Lương Tài, Trung tâm pháp Y tỉnh Bắc Ninh*).

2.1. Ưu điểm:

- Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Sở Y tế đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế công tác điều hành của 5/5 đơn vị được kiểm tra, xác minh đã ban hành các văn bản để triển khai thực hiện về công tác tiếp dân giải quyết đơn thư khiếu, nại, tố cáo, thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp dân, giải quyết đơn thư lồng ghép vào các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết của đơn vị và thực hiện việc báo cáo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất đến Sở Y tế về công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư.

- Kết quả tiếp công dân, phân loại, xử lý đơn của 5 đơn vị có 04/05 đơn vị được kiểm tra xác minh có công dân đến và thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý đơn thư của công dân theo quy định (*Trung tâm pháp Y không có công dân đến*).

- Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu các đơn vị được kiểm tra, xác minh có phòng tiếp công dân, có nội quy tiếp công dân niêm yết tại nơi tiếp công dân, có lịch tiếp công dân của lãnh đạo đơn vị, có quy chế phối hợp với chính quyền địa phương về công tác đảm bảo an ninh trật tự tại đơn vị.

- Việc 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: Cả 05/05 đơn vị đã ban hành quyết định về việc phân công trực đường dây nóng; Có thông báo về thực hiện niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng; treo hòm thư góp ý nơi nhiều người qua lại, mở sổ theo dõi mở hòm thư góp ý; mở Sổ ghi nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; lắp đặt hệ thống camera giám sát tại các khoa, phòng của đơn vị nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn việc 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. Bệnh viện Sản Nhi tỉnh có phần mềm điện tử quản lý thông tin đường dây nóng.

- 4/5 đơn vị được kiểm tra xác minh nhận được ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng, hòm thư góp ý đã kịp thời ghi chép và giải quyết kịp thời theo quy định.

3.2.2. Những hạn chế, tồn tại:

- Kết quả thực hiện công tác tiếp dân: 3/5 đơn vị được kiểm tra xác minh bố trí có phòng tiếp công dân riêng, 2/5 được bố trí chung ghép với các phòng chức năng khác (như: Phòng Tổ chức hành chính, Phòng kế hoạch), trong đó có đơn vị bố trí Phòng tiếp dân trên tầng 2 tầng 3 hoặc tầng 10 (*Bệnh viện Đa khoa tỉnh*), không thuận tiện cho việc công dân đến địa điểm tiếp công dân.

- Trung tâm pháp Y chưa có sổ theo dõi tiếp nhận đường dây nóng, hòm thư góp ý; một số đơn vị chưa phân công cán bộ trực tiếp công dân hằng ngày.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG:

Trong quá trình thanh tra và kiểm tra xác minh Đoàn thanh tra đã hướng dẫn cụ thể Sở Y tế và các đơn vị kiểm tra xác minh khắc phục những tồn tại, không có hành vi vi phạm phải xử lý.

V. KIẾN NGHỊ

1. Đối với Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh:

1.1. Tăng cường phổ biến, quán triệt 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; Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật 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; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Bộ Y tế và các văn bản của địa phương.

1.2. Trong quá trình tiếp nhận và giải quyết đơn thư thực hiện quy định tại Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo; Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 30/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

1.3. Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trong ngành thực hiện tốt Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 19/01/2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập; Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

1.4. Khắc phục ghi chép đầy đủ trong Sổ tiếp công dân khi công dân, cán bộ tiếp công dân chưa cho công dân ký xác nhận ghi nội dung được tiếp để đảm bảo tính chặt chẽ việc trao đổi thông tin 2 chiều giữa 2 bên giữa công dân đến trụ sở tiếp dân và cán bộ tiếp công dân.

1.5. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra về tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các đơn vị thuộc quyền quản lý.

2. Tại 5 đơn vị Đoàn đến kiểm tra xác minh

2.1. Tiếp tục thực hiện triển khai phần mềm ứng dụng về tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng Bộ Y tế.

2.2. Các đơn vị nên có phòng tiếp công dân riêng thuận tiện, phân công cụ thể cán bộ tiếp công dân hàng ngày để đảm bảo công tác tiếp công dân theo quy định của Luật tiếp công dân. Trung tâm pháp Y mở Sổ theo dõi tiếp nhận đường dây nóng và lắp đặt hòm thư góp.

Trên đây là Kết luận thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo; việc tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh.

Chánh Thanh tra Bộ Y tế giao Trưởng Đoàn thanh tra thực hiện công khai Kết luận thanh tra theo quy định của pháp luật thanh tra./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ (đề /bc);
- Bộ trưởng (đề b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Việt Tiến (đề b/c);
- Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế (đề đ/t);
- Sở Y tế tỉnh Bắc Ninh (đề t/h);
- VP Bộ Y tế (đề biết);
- Lưu: TTrB, P4, Đoàn Thanh tra.

**KT. CHÁNH THANH TRA BỘ
PHÓ CHÁNH THANH TRA BỘ**



Giàng Hán Minh