

QUY CHẾ

Hoạt động đường dây nóng của Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TTYT ngày tháng năm 2021
của Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc)

Chương I: QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị đến Đường dây nóng (ĐDN) của Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Ban lãnh đạo, các khoa, phòng, trạm Y tế, viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc; Viên chức được giao đầu mối tiếp nhận xử lý, tư vấn; Các cá nhân, tổ chức thông tin phản ánh, khiếu nại, đề nghị tư vấn.

Điều 3: Nguyên tắc làm việc

1. Tuân thủ pháp luật, bảo đảm quyền phản ánh, kiến nghị của người phản ánh về hoạt động của Trung tâm y tế.

2. Công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Không lợi dụng đường dây nóng để tố cáo sai sự thật, đả kích, bôi xấu làm ảnh hưởng đến uy tín, hoạt động của Trung tâm Y tế.

4. Thông tin, tài liệu thu thập từ hoạt động giải quyết phản ánh đường dây nóng là một trong các căn cứ để xem xét khen thưởng theo quy chế thi đua, khen thưởng của Trung tâm, chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc và tinh thần phục vụ nhân dân của viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế.

Chương II: HOẠT ĐỘNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Điều 4. Quản lý hoạt động đường dây nóng

1. Niêm yết các bảng thông báo “đường dây nóng” công khai, rõ ràng, tại nơi dễ nhìn thấy, nơi đông người, sảnh đón tiếp, vị trí ngồi chờ, trang thông tin điện tử, fanpage của đơn vị:

Đường dây nóng tại Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc: 0967.741.919

Đường dây nóng Bộ Y tế: 1900.9095

Đường dây nóng của UBND tỉnh: 088.8800.247

Website: ttxuyenmoc.org

Email: ttxuyenmoc@gmail.com

2. Thời gian hoạt động: Xuyên suốt 24/24 giờ, 07 ngày/tuần. (kể cả ngày nghỉ, ngày lễ, Tết).

3. Thông tin hợp lệ tiếp nhận là những thông tin phản ánh, kiến nghị đúng sự thật, thuộc thẩm quyền giải quyết.

4. Kết quả xử lý bao gồm: trả lời trực tiếp hoặc bằng văn bản.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin

1. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm cung cấp thông tin hoặc đề nghị cung cấp thông tin đúng sự thật, trong phạm vi chuyên môn của đơn vị. Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng đường dây nóng để phản ánh thông tin sai sự thật, thông tin gây nhiễu, hoặc gây phá hoại, mất uy tín của đơn vị.

2. Viên chức được giao quản lý số điện thoại đường dây nóng có trách nhiệm trả lời đúng, đủ, trong phạm vi cho phép về thông tin cần cung cấp, nếu vượt quá khả năng liên hệ bộ phận phụ trách chuyên môn tham mưu lãnh đạo trả lời bằng văn bản cụ thể. Các hình thức khác tiếp nhận trả lời theo thời gian quy định như hình thức tiếp nhận hoặc bằng văn bản. Được phép từ chối tiếp nhận nếu thông tin không thuộc thẩm quyền của Trung tâm Y tế. Nghiêm cấm việc trả lời sai lệch thông tin hoặc tiết lộ bí mật Nhà nước.

3. Giữ bí mật thông tin người phản ánh.

4. Ghi chép chính xác, rõ ràng và chân thật thông tin, nội dung cuộc gọi trong sổ theo dõi, báo cáo “đường dây nóng”.

5. Ban quản lý hoạt động đường dây nóng báo cáo nội dung và kết quả xử lý cho BGD và các cấp quản lý.

Điều 6. Quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin

1. Tiếp nhận phản ánh:

- Bộ phận tiếp nhận phản ánh qua các kênh tại khoản 1 Điều 4, ghi nhận:

- + Họ tên người phản ánh, SĐT, địa chỉ liên lạc.
- + Ngày giờ phản ánh.
- + Nội dung phản ánh.
- + Yêu cầu, mục đích phản ánh.

- Báo cáo Ban giám đốc.

2. Xác minh nội dung phản ánh:

* Trường hợp 1: Tình huống đang diễn ra:

- Người tiếp nhận phối hợp trưởng bộ phận và cá nhân liên quan trực tiếp xác minh phản ánh, giải quyết theo thẩm quyền.

* Trường hợp 2: Tình huống đã qua:

- BGD phân công đơn vị đầu mối để xác minh phản ánh.

- Đơn vị đầu mối trực tiếp đi xác minh hoặc chuyển đến trưởng các bộ phận liên quan.

- Trưởng các bộ phận liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, xác minh, yêu cầu cá nhân viết bản tường trình báo cáo gửi về đơn vị đầu mối (kèm biên bản họp của bộ phận quản lý, nêu cụ thể kết quả xác minh, nguyên nhân, hướng giải quyết).

3. Hợp xử lý phản ánh, giải pháp khắc phục:

- BGD cùng các phòng chức năng và cá nhân, bộ phận liên quan họp đề xuất thống nhất hình thức xử lý và đề ra giải pháp khắc phục.

- Người phụ trách ĐDN căn cứ kết quả cuộc họp xử lý phản ánh, tham mưu văn bản trình BGD phê duyệt.

4. Phản hồi cho người phản ánh:

- Đơn vị đầu mối phản hồi trực tiếp (gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại) hoặc gián tiếp (qua văn bản) cho người phản ánh.

- Văn thư phát hành văn bản đến các cá nhân, bộ phận liên quan để thực hiện, chấn chỉnh và khắc phục.

5. Kết thúc phản ánh:

- Ghi chép vào sổ theo dõi phản ánh ĐDN, các trang thông tin có liên quan để báo cáo và kết thúc xử lý.

- Lưu trữ hồ sơ liên quan.

(Viên chức đầu mối tham mưu giải quyết có trách nhiệm đề xuất biện pháp giải quyết nhanh nhất. Nếu thiếu thông tin hoặc cần thiết gặp liên hệ qua số

điện thoại của người phản ánh. Nếu không liên lạc được sau 2 (hai) lần (kể cả bằng văn bản nếu có địa chỉ hoặc mail) thì kết thúc xử lý. Trường hợp người phản ánh rút phản ánh thì kết thúc xử lý.)

Điều 7. Quy định về thời gian giải quyết

1. Thông tin có tính khẩn cấp: Xử lý bằng hình thức nhanh nhất, hiệu quả nhất.
2. Thông tin khác: Chậm nhất 07 ngày làm việc.
3. Trường hợp đặc biệt cần phải xác minh, phối hợp trả lời thì tối đa không quá 30 ngày làm việc.