

QUY CHẾ
Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư
góp ý tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum

Chương I
NGUYÊN TẮC CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Nhằm phát huy dân chủ, quyền và trách nhiệm của các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp và cá nhân trong việc tham gia góp ý xây dựng Bệnh viện trong sạch, vững mạnh, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý cũng như công tác chuyên môn khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh.

2. Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và thùng thư góp ý để thực hiện tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh; Tư vấn các vấn đề liên quan đến công tác phòng chống dịch Covid – 19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp; Các vấn đề liên quan đến công tác khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum, trong phạm vi chức năng nhiệm vụ của Bệnh viện theo quy định của pháp luật.

3. Triển khai thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về Tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc; Văn bản số 1571/UBND-NCXDPL ngày 24 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc tăng cường các biện pháp phòng ngừa tiêu cực, tham nhũng trong hoạt động công vụ trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 4331/KH-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum tiếp tục triển khai thực hiện Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2019 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc.

4. Tăng cường kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm đạo đức công vụ của viên chức, người lao động; Kiểm soát chặt chẽ hoạt động thực hiện nhiệm vụ của viên chức và nhân viên nhằm kịp thời phát hiện, xử lý, loại bỏ điều kiện, cơ hội phát sinh tiêu cực, tham nhũng; Xây dựng Bệnh viện trong sạch, vững mạnh.

5. Tăng cường công tác quản lý, điều hành của Lãnh đạo Bệnh viện và nâng cao trách nhiệm của Trưởng các Khoa, Phòng, trực thuộc Bệnh viện trong việc tiếp nhận và xử lý các thông tin, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức

có liên quan đến các hoạt động quản lý, khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh của Bệnh viện.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư góp ý về những hành vi nhũng nhiễu, hách dịch, làm chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật trong thực thi nhiệm vụ của viên chức, người lao động thuộc Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum.

2. Quy chế này áp dụng cho các thành viên được phân công trực lãnh đạo Bệnh viện (Bs trực lãnh đạo Bệnh viện là người trực tiếp, tiếp nhận và xử lý thông tin đường dây nóng, hộp thư góp ý tại Bệnh viện);

3. Tất cả công dân có nhu cầu chính đáng cần được tư vấn, giải đáp những thắc mắc liên quan đến các công tác, hoạt động khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

Điều 3. Quy định về đường dây nóng và hộp thư góp ý:

1. Đường dây nóng để tiếp nhận thông tin của Công dân về những vấn đề cần tư vấn, thắc mắc, phản ánh tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum; Số điện thoại: **0964951515**.

2. Số điện thoại đường dây nóng hoạt động liên tục đảm bảo sẵn sàng tiếp nhận thông tin từ người dân để kịp thời tư vấn, hỗ trợ, phối hợp xử lý các vấn đề liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của vụ việc theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hộp thư góp ý tại Bệnh viện được mở hàng tuần vào chiều thứ 6 (giao phòng Tổ chức và Hành chính phối hợp thực hiện); Các thư góp ý được báo cáo về Ban Giám đốc để chỉ đạo xử lý.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư góp ý

1. Việc tiếp nhận, xử lý thông tin đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng thủ tục, thẩm quyền và tuân thủ quy định của pháp luật và quy định này.

2. Viên chức lãnh đạo, quản lý được giao nhiệm vụ quản lý, sử dụng đường dây nóng vắng mặt phải báo cáo và được sự đồng ý của lãnh đạo Bệnh viện.

Chương II

Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng

Điều 5. Việc tiếp nhận thông tin

1. Thông tin được cung cấp qua đường dây nóng phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, đầy đủ, chính xác về nội dung;

2. Người cung cấp thông tin phải nêu rõ họ tên, địa chỉ liên lạc của mình và cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu (và chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin do mình cung cấp);

3. Người cung cấp thông tin qua đường dây nóng hoặc hộp thư góp ý được đảm bảo giữ bí mật về danh tính, địa chỉ; Nếu người cung cấp thông tin có yêu cầu được biết kết quả xử lý thông tin do mình cung cấp thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý, giải quyết phải thông báo cho người đó biết.

4. Từ chối tiếp nhận thông tin trong các trường hợp sau đây: Người cung cấp thông tin không nói rõ họ, tên, địa chỉ của mình; nội dung thông tin cung cấp không rõ ràng, không thể xác định được nội dung vụ việc cụ thể, địa điểm xảy ra và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh lí khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

Điều 6. Xử lý thông tin qua đường dây nóng và hộp thư góp ý

1. Xử lý thông tin phản ánh, giải thích tư vấn cho người phản ánh về những vấn đề người dân quan tâm liên quan đến công tác hoạt động khám chữa bệnh tại Bệnh viện;

2. Trường hợp thông tin có tính phức tạp, nhạy cảm người trực, trực tiếp khẩn trương xin ý kiến lãnh đạo có thẩm quyền để xử lý (Đảm bảo giữ bí mật về danh tính, địa chỉ nếu tổ chức và cá nhân yêu cầu);

3. Đối với những vấn đề tư vấn về dịch bệnh, cần chăm sóc sức khỏe trong mùa dịch; Cuộc gọi cần hỗ trợ y tế tại nhà cho người nhiễm Covid – 19; Hoặc các cuộc gọi có nội dung đóng góp ý kiến về công tác phòng chống dịch của Bệnh viện thì báo cho Ban lãnh đạo xin ý kiến, chủ trương và phương án giải quyết.

4. Người tiếp nhận thông tin căn cứ vào chức năng, thẩm quyền của mình xem xét, giải quyết và trả lời cho tổ chức, cá nhân có thông tin phản ánh một cách kịp thời (những vấn đề chưa giải quyết thông báo cho người phản ánh, người cần tư vấn biết hướng xử lý tiếp theo) và thông báo ngay với cấp lãnh đạo có thẩm quyền xem xét giải quyết.

5. Việc xem xét, giải quyết, trả lời và báo cáo kết quả cho lãnh đạo Bệnh viện theo đúng quy định nhanh chóng và kịp thời. Ghi nhật ký đường dây nóng đầy đủ các nội dung (họ tên người gọi đến, địa chỉ, nghề nghiệp, số điện thoại liên hệ, nội dung cuộc gọi...); Kết quả xử lý vụ việc phản ánh, những vấn đề cần giải quyết tiếp theo (nếu có) để lãnh đạo Bệnh viện biết xử lý.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Các viên chức lãnh đạo, quản lý (trực lãnh đạo Bệnh viện)

1. Đảm bảo quản lý, duy trì hoạt động của đường dây nóng, hộp thư góp ý tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum hoạt động 24/24 giờ; Số điện thoại đường dây nóng: **0964951515**.

2. Tư vấn, xử lý những vấn đề liên quan đến ý kiến, phản ánh của người dân liên quan đến công tác hoạt động khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh tại Bệnh viện trong phạm vi chức năng chức trách;

3. Phối hợp, chỉ đạo kịp thời các cá nhân, bộ phận, khoa, phòng liên quan có trách nhiệm xem xét giải quyết kịp thời và chính xác theo đúng quy định của ngành Y tế nói riêng và pháp luật nói chung.

Điều 8. Trách nhiệm của các khoa, phòng

1. Các khoa, phòng trực thuộc có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung thông tin qua đường dây nóng, hộp thư góp ý và ý kiến chỉ đạo của Ban Giám đốc Bệnh viện; Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện theo quy chế.

2. Viên chức, người lao động thuộc Bệnh viện có trách nhiệm thực hiện nghiêm quy chế này.

3. Phòng Tổ chức cán bộ là đầu mối tham mưu tổng hợp, triển khai thực hiện các ý kiến chỉ đạo, trả lời của Ban Giám đốc bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật về ý kiến, kiến nghị, phản ánh.

Điều 9. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người cung cấp thông tin đúng, có giá trị giúp Bệnh viện kịp thời phát hiện tiêu cực trong công tác quản lý, khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh được xem xét khen thưởng.

2. Người cung cấp thông tin không đúng sự thật, lợi dụng việc cung cấp thông tin qua đường dây nóng để vụ lợi, gây rối hoặc làm ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp, uy tín của viên chức và người lao động thì tùy theo mức độ sai phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Viên chức, người lao động thuộc Bệnh viện có thành tích trong công tác tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng, hộp thư góp ý được xem xét khen thưởng; Trường hợp để xảy ra sai phạm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định.

Điều 10. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh các nội dung cần sửa đổi, bổ sung; Các cá nhân có liên quan phải kịp thời báo cáo để Lãnh đạo Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.