

Số: *34* /KL- ĐKT

*Hà Nội, ngày 24 tháng 02 năm 2016*

### **KẾT LUẬN**

**Về việc kiểm tra việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng, công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác hoạt động thanh tra của thủ trưởng tại một số tỉnh Miền trung, Tây Nguyên**

Căn cứ Văn bản số 704/TTg-V.I ngày 18/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Văn bản số 95/TTg-V.I ngày 02/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường hiệu lực, hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo và 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; Chánh Thanh tra Bộ ban hành Quyết định số 239/QĐ-TTrB ngày 18/11/2015 của Thanh tra Bộ Y tế về kiểm tra việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng, công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác hoạt động thanh tra của thủ trưởng của đơn vị;

Xét Báo cáo kết quả kiểm tra ngày 07 tháng 01 năm 2015 của Trưởng đoàn kiểm tra, ý kiến giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng kiểm tra, Chánh Thanh tra Bộ Kết luận như sau:

#### **I. Nội dung:**

Phổ biến những nội dung cơ bản Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các Nghị định hướng dẫn Luật Tiếp công dân; Luật khiếu nại, Luật tố cáo; Thông tư quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư quy định quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết tố cáo; quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng, công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác hoạt động thanh tra của thủ trưởng.

## **II. Kết quả kiểm tra tại các đơn vị**

### **1. Về phổ biến các văn bản liên quan:**

Tập huấn cho các cán bộ chủ chốt của khoa phòng, Ban Giám đốc các bệnh viện, địa điểm phổ biến, tập huấn và trao đổi kinh nghiệm tại Hội trường của Bệnh viện Phong da liễu Trung ương Quy hòa; số người của các đơn vị tham dự 70 cán bộ. Phổ biến nội dung cơ bản của Luật tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật tố cáo và Chỉ thị 09/CT-BYT của Bộ Y tế. Sau buổi tập huấn và trao đổi kinh nghiệm, các cán bộ tham dự của các đơn vị thấy bổ ích những quy định của Luật tiếp dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo; hiểu được nguyên tắc, quy trình xử lý các đơn thư nặc danh, đơn có danh ... thông qua kinh nghiệm tiếp công dân, xử lý đơn thư và một số vụ việc mà Thanh tra Bộ đã xử lý.

### **2. Kiểm tra tại các đơn vị:**

#### **2.1. Sở Y tế Đắk Lắk**

2.1.1. Văn bản chỉ đạo hướng dẫn quản lý nhà nước về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng: Thanh tra Sở Y tế đã tham mưu cho Lãnh đạo Sở ban hành một số văn bản để tăng cường công tác tiếp dân, giải quyết KNTC như :

- Thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế và Công văn số 8896/UBND-VHXXH ngày 10/12/2013 của Ủy ban Nhân dân tỉnh 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, Sở Y tế đã có Công văn số 17/SYT-KHNVY, ngày 07/01/2014 chỉ đạo thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT và hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân thông qua đường dây nóng;

- Công văn số 85/SYT-KHNVY, ngày 11/02/2014 của Sở Y tế về việc tiếp nhận máy điện thoại đường dây nóng và ký kết hợp đồng hòa mạng với Viettel;

- Công văn số 96/SYT-KHNVY, ngày 13/02/2014 của Sở Y tế về việc chỉ đạo tăng cường hoạt động đường dây nóng;

- Công văn số 102/SYT-KHNVY, ngày 20/02/2014 của Sở Y tế về việc củng cố hoạt động hệ thống đường dây nóng tại các cơ sở khám chữa bệnh và thiết lập hệ thống đường dây nóng tại các Trạm Y tế;

- Công văn số 125/SYT-KHNVY, ngày 28/02/2014 của Sở Y tế về việc triển khai hệ thống quản lý và báo cáo hoạt động đường dây nóng;

- Công văn số 205/SYT-KHNVY, ngày 31/3/2014 của Sở Y tế về việc hướng dẫn triển khai thực hiện đường dây nóng thống nhất trên hệ thống Viettel;

- Công văn số 634/SYT-KHNVY, ngày 18/8/2014 của Sở Y tế về việc đảm bảo vận hành liên tục hệ thống đường dây nóng.

- Công văn số 304/SYT-KHNVY, ngày 03/4/2015 của Sở Y tế về việc báo cáo hoạt động đường dây nóng.

- Kế hoạch số 19-KH/ĐU ngày 09/02/2015 của Đảng ủy Sở Y tế về công tác phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2015.

- Quyết định số 578/QĐ-SYT ngày 10/5/2010 về việc Ban hành Kế hoạch thực hiện Chiến lược quốc gia phòng, chống tham nhũng đến năm 2020 của ngành Y tế.

- Kế hoạch số 08/KH-SYT, ngày 27/01/2014 của Sở Y tế về công tác phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2014.

- Kế hoạch số 51/KH-SYT ngày 11/4/2014 của Sở Y tế về thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về PCTN, KNTC và công tác thanh tra của thủ trưởng tại các đơn vị trực thuộc năm 2014.

- Công văn số 105/SYT-TTr ngày 11/6/2014 về việc chấn chỉnh việc thực hiện các quy định của pháp luật về PCTN, KNTC và công tác thanh tra của Thủ trưởng.

- Kế hoạch số 88/SYT-TTr ngày 02/6/2015 của Sở Y tế về việc thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và công tác thanh tra của Thủ trưởng tại các đơn vị trực thuộc năm 2015.

- Ban hành Quyết định số 651/QĐ-SYT ngày 05/6/2015 về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Sở Y tế, thay thế Quyết định số 68/QĐ-SYT ngày 07/02/2012.

- Công văn số 14/TTr-SYT ngày 09/3/2015 của Thanh tra Sở Y tế Đăklăk về việc thống kê, báo cáo, kiện toàn cán bộ làm thanh tra của các đơn vị.

- Công văn số 21/TTr-SYT ngày 02/4/2015 của Thanh tra Sở Y tế Đăklăk về việc triển khai và thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

- Thực hiện mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân và xem xét xử lý theo thẩm quyền;

2.1.2. Công tác đào tạo tập huấn nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ trong công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư:

- Kế hoạch số 04/KH-TTr ngày 21/3/2014 của Chánh thanh tra Sở đã được Giám đốc Sở Y tế phê duyệt về Kế hoạch phổ biến giáo dục pháp luật và tập huấn nghiệp vụ công tác thanh tra.

- Thanh tra Sở Y tế đã tiến hành tập huấn cho 100<sup>0</sup>/<sub>0</sub> cán bộ làm công tác thanh tra của thủ trưởng, thanh tra nhân dân của các đơn vị trực thuộc sở

2.1.3. Công tác xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát:

- Theo báo cáo của Sở Y tế, đã thiết lập đường dây nóng của Sở Y tế và các Bệnh viện, 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, thì 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.

- Tổng số đơn khiếu nại: 04. Trong đó: Đơn nhận trong kỳ báo cáo: 04; Đơn tồn kỳ trước chuyển sang: Không; Tổng số vụ việc: 04.

- Đã giải quyết: Số đơn thuộc thẩm quyền: 03; Số vụ việc thuộc thẩm quyền: 03; Số vụ việc được giải quyết bằng quyết định hành chính: 03; Số vụ việc rút đơn hoặc giải quyết thông qua giải thích, thuyết phục: Không.

- Đang giải quyết: 01 đơn/01 vụ việc

#### 2.1.5.4. Giải quyết đơn tố cáo

- Tổng số đơn tố cáo: 04, trong đó: Đơn nhận trong kỳ báo cáo: 04; đơn tồn kỳ trước chuyển sang: Không; Tổng số vụ việc: 04.

- Đã giải quyết: số đơn thuộc thẩm quyền: 04.

Kiểm tra xác xuất các đơn và hồ sơ liên quan đến các đơn khiếu nại, tố cáo đã được Sở Y tế giải quyết, cơ bản thực hiện theo Quy trình theo Thông tư 06/2013 và Thông tư 07/2013 của Thanh tra chính phủ.

- Theo báo cáo của Sở Y tế tại thời điểm kiểm tra Sở Y tế không còn đơn thư tồn đọng, phức tạp kéo dài.

2.1.5.5 Việc thực hiện báo cáo đối với việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng

- Tại Sở Y tế:

+ Thực hiện chế độ báo cáo 6 tháng 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 Bộ Y tế.

+ Niêm yết số điện thoại đường dây nóng, mở sổ theo dõi, xử lý ý kiến phản ánh của người dân

- Tại 02 đơn vị được kiểm tra

+ Việc niêm yết các số điện thoại đường dây nóng có triển khai theo quy định của Chỉ thị 09/2013 của Bộ Y tế nhưng chưa phù hợp, niêm yết một số nơi khó quan sát, chưa đúng mẫu quy định đã được ban hành (Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện đa khoa thành phố Buôn Ma Thuột).

+ Kiểm tra số điện thoại đường dây nóng của Bệnh viện có tín hiệu và đồ chuông nhưng không nghe (Bệnh viện đa khoa tỉnh Đắk Lắk).

## 2.2. Sở Y tế Gia Lai

2.2.1. Văn bản chỉ đạo hướng dẫn quản lý nhà nước về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng.

Các văn bản chỉ đạo hướng dẫn quản lý nhà nước về việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng:

- Công văn số 939/SYT –NVY ngày 16/12/2013 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;



- Các đơn vị lãnh đạo tiếp nhận phản ánh của người dân qua đường dây nóng, xử lý tại đơn vị và thông tin cho người dân biết về nội dung đã giải quyết, những trường hợp vượt thẩm quyền thì báo cáo về Sở Y tế cho ý kiến chỉ đạo.

- 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 để phát sinh, những trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền hướng dẫn cho người dân biết thuộc cơ quan khác xử lý, tổng hợp báo cáo.

- Năm 2014: Tổng số cuộc gọi đến: 321; Số phản ánh đúng phạm vi tiếp nhận: 214; Số cuộc gọi phản ánh không đúng phạm vi tiếp nhận: 107. Số phản ánh được xử lý: 224

- Năm 2015: Tổng số cuộc gọi đến: 669; Số phản ánh đúng phạm vi tiếp nhận: 270; Số cuộc gọi phản ánh không đúng phạm vi tiếp nhận: 399. Số phản ánh được xử lý: 270.

#### 2.1.4. Hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng:

Thực hiện Thông tư 17/2009/TT-BYT ngày 25 tháng 9 năm 2009 của Bộ Y tế về Hướng dẫn công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng Sở Y tế đã có 04 văn bản chỉ đạo các đơn vị liên quan đến việc thành lập, việc kiện toàn và rà soát, thống kê cán bộ làm công tác thanh tra của thủ trưởng của các đơn vị.

#### 2.1.5. Kiểm tra thực tế:

##### 2.1.5.1. Việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân:

+ *Tại Sở Y tế:* Theo báo cáo của Sở Y tế tổng số lượt, người, số vụ: Sở Y tế tiếp 08 lượt/09 người/08 vụ. Trong đó năm 2014: 03 lượt/03 người/03 vụ; Năm 2015: 05 lượt/06 người/05 vụ.

Có bố trí địa điểm tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, bảng phân công cán bộ tiếp công dân và mở sổ theo dõi, ghi chép theo quy định Luật tiếp công dân.

+ *Tại các đơn vị thuộc sở:* Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế có bố trí phòng tiếp công dân, tuy nhiên các đơn vị được kiểm tra bố trí đại điểm tiếp công dân chưa phù hợp (Bệnh viện Đa khoa tỉnh bố trí ở nằm ở tầng 2); nằm sâu trong khu hành chính, chung với phòng tổ chức của Bệnh viện (Bệnh viện Đa khoa thành phố Buôn Mê Thuột). Việc niêm yết nội quy, Quy chế tiếp công dân chưa đúng quy định theo Luật Tiếp công dân và chưa phân công cán bộ tiếp công dân theo quy định (Bệnh viện đa khoa tỉnh) Bệnh viện đa khoa thành phố Buôn Mê Thuột niêm yết Nội quy tiếp công dân từ năm 2006.

##### 2.1.5.2. Xử lý, giải quyết đơn thư :

Tiếp nhận: Tổng số đơn: 131 đơn; đơn tiếp nhận trong kỳ: 131 đơn; đơn có nhiều người đứng tên: 12 đơn; đơn có một người đứng tên: 119 đơn.

##### 2.1.5.3. Giải quyết đơn khiếu nại

- Tổng số đơn khiếu nại: 04. Trong đó: Đơn nhận trong kỳ báo cáo: 04; Đơn tồn kỳ trước chuyển sang: Không; Tổng số vụ việc: 04.

- Công văn số 111/SYT – NVY ngày 3/3/2014 về việc triển khai hệ thống quản lý đường dây nóng;

- Công văn số 236/SYT – NVY ngày 7/04/2014 về việc thiết lập đường dây nóng;

Tại Sở Y tế đã bố trí phòng tiếp công dân và cử cán bộ tiếp dân theo quy định, bảo đảm cơ sở vật chất, trang bị phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân. Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 947/QĐ-SYT ngày 6/11/2014 về việc ban hành nội quy tiếp công dân tại Sở Y tế tỉnh Gia Lai và niêm yết tại Trụ sở cơ quan.

Thanh tra Sở có 04 cán bộ kiêm nhiệm công tác tiếp công dân hàng ngày theo nội quy tiếp công dân và thực hiện quy trình tiếp công dân theo nội quy tiếp công dân đã được Giám đốc Sở Y tế phê duyệt. Sở Y tế ký kết quy chế phối hợp với Phòng PA 83 Công an tỉnh trong đó có biện pháp bảo đảm an ninh trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân.

2.2.2. Công tác đào tạo tập huấn nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ trong việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng:

Trong năm 2014, 2015 Thanh tra Sở chưa có kế hoạch tổ chức tập huấn công tác tiếp dân, xử lý khiếu nại tố cáo cho các đơn vị trực thuộc.

- Từ ngày 01/01/2014 đến ngày 30/11/2015 Sở Y tế tiếp 04 lượt công dân đến phản ánh và được phân loại là 04 lượt kiến nghị, không có trường hợp nào khiếu nại, tố cáo.

- Tổng số cuộc gọi phản ánh đến đường dây nóng: 162 cuộc, trong đó có 134 phản ánh đúng phạm vi tiếp nhận.

- Tổng số đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở: 01 đơn giải quyết khiếu nại lần 2 đã giải quyết theo quy định. Kết quả giải quyết khiếu nại sai 100%.

- Tổng số đơn kiến nghị, phản ánh: 10 đơn (trong đó kiến nghị, phản ánh trực thuộc Sở đã giải quyết là 04 đơn, chuyển các đơn vị trực thuộc sở giải quyết là 06 đơn)

- Tổng số đơn tố cáo đã tiếp nhận: 06 đơn (05 đơn nặc danh). Trong đó: Tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết: 02 đơn (01 đơn nặc danh theo yêu cầu của UBND tỉnh giải quyết). Tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết: 04 đơn tố cáo nặc danh. Việc xác minh nội dung tố cáo được Thanh tra Sở giải quyết đơn tố cáo theo thẩm quyền: ban hành Quyết định thành lập Đoàn thanh tra giải quyết đơn, xây dựng kế hoạch và thời gian tiến hành xác minh theo quyết định thành lập đoàn. Ban hành kết luận nội dung tố cáo đúng thời hạn. Kết quả giải quyết: 02 vụ việc đã có kết luận:

+ Giải quyết 01 đơn tố cáo tại Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh, tố cáo đúng 50%, tố cáo sai 50% trong đó kiến nghị thu hồi số tiền sai phạm 218.690.613 đồng do thay đổi hình thức hoạt động Phòng tiêm vắc xin từ dịch vụ sang phục vụ không đúng quy định.

+ Giải quyết 01 đơn tố cáo tại Khoa kiểm dịch y tế biên giới thuộc Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh, tố cáo đúng 100% kiến nghị thu hồi số tiền chiếm dụng trong hoạt động thu phí kiểm dịch y tế biên giới là 133.120.000 đồng. Hiện tại đã chuyển hồ sơ sang cơ quan điều tra công an tỉnh giải quyết theo quy định.

### 2.2.3. Công tác xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát

Việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng được xây dựng trong kế hoạch hàng năm được Giám đốc Sở phê duyệt.

- Theo báo cáo của Sở Y tế - Sở Y tế đã thiết lập đường dây nóng của Sở Y tế và các Bệnh viện, 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, thì 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 đơn vị lãnh đạo tiếp nhận phản ánh của người dân qua đường dây nóng, xử lý tại đơn vị và thông tin cho người dân biết về nội dung đã giải quyết, những trường hợp vượt thẩm quyền thì báo cáo về Sở Y tế cho ý kiến chỉ đạo.

- 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 để phát sinh, những trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền hướng dẫn cho người dân biết thuộc cơ quan khác xử lý, tổng hợp báo cáo.

### 2.2.4. Hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng:

Thực hiện Thông tư 17/2009/TT-BYT ngày 25 tháng 9 năm 2009 của Bộ Y tế về Hướng dẫn công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng. Tuy nhiên trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện, các đơn vị trực thuộc chưa báo cáo thường xuyên.

### 2.2.5. Kiểm tra thực tế:

#### 2.2.5.1. Việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân:

+ Tại Sở Y tế: Theo báo cáo của Sở Y tế Từ ngày 01/01/2014 đến ngày 30/11/2015 Sở Y tế tiếp 04 lượt công dân đến phản ánh và được phân loại là 04 lượt kiến nghị, không có trường hợp nào khiếu nại, tố cáo. Sở Y tế đã bố trí địa điểm tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, bảng phân công cán bộ tiếp công dân và mở sổ theo dõi, ghi chép theo quy định Luật tiếp công dân, tuy nhiên phòng tiếp công dân bố trí chung với Phòng Thanh tra Sở Y tế.

+ Tại các đơn vị thuộc sở: Kiểm tra 02 đơn vị thuộc Sở Y tế, có bố trí phòng tiếp công dân, chưa có nội quy, quy chế, Lịch tiếp công dân, bố trí phòng tiếp công dân tại tầng 2, chung với phòng khách nhưng không có biển ghi địa điểm tiếp công dân (Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện Đ khoa khu vực 333 tỉnh Gia Lai).

#### 2.2.5.2. Xử lý, giải quyết đơn thư :

Tiếp nhận: tổng số 17 đơn, trong đó khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở: 01 đơn giải quyết khiếu nại lần 2, tố cáo 06, đơn kiến nghị phản ánh 10. Tuy nhiên còn 02 đơn tố cáo nặc danh chưa xử lý.

\* Đơn khiếu nại, Đơn Tố cáo: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, Sở Y tế đã triển khai theo Quy trình giải quyết đơn theo Thông tư 06/2013 và 07/2013 của Thanh tra Chính phủ, tuy nhiên việc giải quyết chưa có biên bản xác minh đơn của công dân, Kết luận giải quyết tố cáo chưa niêm yết trên bảng tin hoặc trang Web của Sở Y tế theo quy định Luật tố cáo.

2.2.6. Việc thực hiện báo cáo đối với việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng

2.2.6.1. Việc thực hiện báo cáo đối với việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng:

- Tại Sở Y tế: Theo báo cáo của Sở Y tế có tổng số cuộc gọi phản ánh đến đường dây nóng: 162 cuộc, trong đó có 134 phản ánh đúng phạm vi tiếp nhận

+ Thực hiện chế độ báo cáo 6 tháng 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 Bộ Y tế.

+ Niêm yết số điện thoại đường dây nóng, mở sổ theo dõi, xử lý ý kiến phản ánh của người dân tuy nhiên chưa niêm yết theo mẫu của Bộ Y tế đã ban hành

- Tại 02 đơn vị được kiểm tra

+ Việc niêm yết các số điện thoại đường dây nóng có triển khai theo quy định của Chỉ thị 09/2013 của Bộ Y tế nhưng chưa phù hợp, niêm yết một số nơi khó quan sát, chưa đúng mẫu quy định đã được ban hành (Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện đa khoa khu vực 331).

2.2.6.2. Việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng:

Thực hiện chế độ báo cáo tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm đầy đủ, đúng quy định.

Theo báo cáo của Sở Y tế tại thời điểm kiểm tra không còn vụ việc phức tạp kéo dài.

### 2.3. Sở Y tế Kon Tum

2.3.1. Văn bản chỉ đạo hướng dẫn quản lý nhà nước về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng.



- Thanh tra Sở Y tế đã tham mưu cho Lãnh đạo Sở ban hành một số văn bản để tăng cường công tác tiếp dân, giải quyết KNTC như: Sở Y tế thường xuyên 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; việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý; giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng, các văn bản đã ban hành chỉ đạo:

- Quyết định số 113/QĐ-SYT ngày 09/5/2014 về việc thành lập Tổ trực đường dây nóng văn phòng Sở Y tế;

- Công văn số 2621/SYT-TTrS ngày 03/11/2015 về việc chấn chỉnh tình hình triển khai hoạt động đường dây nóng;

- Công văn số 1824/SYT-TTrS ngày 10/8/2015 về việc góp ý dự thảo số điện thoại đường dây nóng.

- Công văn số 2055/SYT-TTr ngày 09/9/2015 về việc thông báo quy cách biên số đường dây nóng.

- Chỉ đạo các đơn vị thường xuyên tổ chức tuyên truyền pháp luật về công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo...

2.3.2. Công tác đào tạo tập huấn nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ trong việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng; chưa tổ chức tập huấn cho cán bộ ngành Y tế tỉnh.

2.3.3. Công tác xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát: Sở Y tế báo cáo chưa xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát đối với công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng. Việc kiểm tra, giám sát lồng ghép trong kế hoạch kiểm tra của Sở Y tế 6 tháng đầu năm và kiểm tra cuối năm, kết quả kiểm tra:

- Năm 2014: Tổng số cuộc gọi 43, trong đó các cuộc gọi đến Sở Y tế 04 cuộc, số cuộc gọi đến các đơn vị 39. Số cuộc gọi đúng phạm vi tiếp nhận: 41. Số phản ánh được xử lý: khiển trách 05, cải tiến quy trình khám chữa bệnh: 10, cải thiện cơ sở vật chất 09, xử lý khác: 27; Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư: Tổng số đơn thư tiếp nhận: 08 đơn. Trong đó: khiếu nại: 01 đơn, tố cáo: 07 đơn. Số đơn thuộc thẩm quyền: 08. Đã giải quyết: 08 đơn. Tồn đọng: 0.

- Năm 2015: Tổng số cuộc gọi 17, trong đó các cuộc gọi đến Sở Y tế 03 cuộc, số cuộc gọi đến các đơn vị 14. Số cuộc gọi đúng phạm vi tiếp nhận: 16. Số phản ánh được xử lý: xử lý khác: 16; Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư: Tổng số đơn thư tiếp nhận: 16 đơn. Trong đó: khiếu nại: 13 đơn, tố cáo: 03 đơn. Số đơn không thuộc thẩm quyền: 02. Đã giải quyết: 14 đơn. Tồn đọng: 0.

- Đã thiết lập đường dây nóng của Sở Y tế và các Bệnh viện, 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 đơn vị lãnh đạo tiếp nhận phản ánh của người dân qua đường dây nóng, xử lý tại đơn vị và thông tin cho người dân biết về nội dung đã giải quyết, những trường hợp vượt thẩm quyền, báo cáo về Sở Y tế xin ý kiến chỉ đạo.

- 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 để phát sinh, những trường hợp phản ánh không thuộc thẩm quyền hướng dẫn cho người dân biết thuộc cơ quan khác xử lý, tổng hợp báo cáo.

+ Năm 2014: Tổng số cuộc gọi đến: 32; Số phản ánh đúng phạm vi tiếp nhận: 214; Số cuộc gọi phản ánh không đúng phạm vi tiếp nhận: 107. Số phản ánh được xử lý: 224.

+ Năm 2015: Tổng số cuộc gọi đến: 669; Số phản ánh đúng phạm vi tiếp nhận và được xử lý: 270; Số cuộc gọi phản ánh không đúng phạm vi tiếp nhận: 399.

#### 2.3.4. Kiểm tra thực tế:

##### 2.3.4.1. Việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân:

+ *Tại Sở Y tế:* Theo báo cáo của Sở Y tế tổng số lượt, người, số vụ: Sở Y tế tiếp 08 lượt/09 người/08 vụ. Trong đó năm 2014: 03 lượt/03 người/03 vụ; Năm 2015: 05 lượt/06 người/05 vụ. Chưa bố trí địa điểm tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, bảng phân công cán bộ tiếp công dân và mở sổ theo dõi, ghi chép theo quy định Luật tiếp công dân.

+ *Tại các đơn vị thuộc sở:*

Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế chưa bố trí phòng tiếp công dân, việc niêm yết nội quy, Quy chế tiếp công dân chưa đúng quy định theo Luật Tiếp công dân và chưa phân công cán bộ tiếp công dân theo quy định.

##### 2.3.4.2. Xử lý, giải quyết đơn thư :

Kiểm tra xác xuất các đơn và hồ sơ liên quan đến các đơn khiếu nại, tố cáo đã được Sở Y tế giải quyết, chưa thực hiện theo Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế

##### 2.3.4.3. Giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế:

Kiểm tra xác xuất các đơn và hồ sơ liên quan đến các đơn khiếu nại, tố cáo đã được Sở Y tế giải quyết, cơ bản thực hiện theo Quy trình theo Thông tư 06/2013 và Thông tư 07/2013 của Thanh tra chính phủ, tuy nhiên còn chưa thực hiện việc mời công dân để xác minh chữ ký, nội dung đơn...

- Theo báo cáo của Sở Y tế tại thời điểm kiểm tra Sở Y tế không còn đơn thư tồn đọng, phức tạp kéo dài.

2.3.4.4. Việc thực hiện báo cáo đối với việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng

- Việc thực hiện báo cáo đối với việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng:

+ Tại Sở Y tế: Thực hiện chế độ báo cáo 6 tháng 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 Bộ Y tế; có niêm yết số điện thoại đường dây nóng, mở sổ theo dõi, xử lý ý kiến phản ánh của người dân.

+ Tại 02 đơn vị được kiểm tra: Việc niêm yết các số điện thoại đường dây nóng có triển khai theo quy định của Chỉ thị 09/2013 của Bộ Y tế nhưng chưa phù hợp, niêm yết một số nơi khó quan sát, chưa đúng mẫu quy định đã được ban hành (Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện phục hồi chức năng).

- Việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng:

Thực hiện chế độ báo cáo tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm đầy đủ, đúng quy định.

#### **2.4. Bệnh viện Phong Da liễu- Trung ương Quy Hòa**

2.4.1. Văn bản chỉ đạo hướng dẫn quản lý nhà nước về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng.

- Thanh tra của thủ trưởng tham mưu cho Giám đốc phổ biến một số văn bản để tăng cường công tác tiếp dân, giải quyết KNTC như :

2.4.1.1. Văn bản chỉ đạo hướng dẫn quản lý nhà nước về việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng.

- Thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế và hướng dẫn việc tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân thông qua đường dây nóng;

- Thực hiện Thông tư 17/2009/TT-BYT ngày 25 tháng 9 năm 2009 của Bộ Y tế về Hướng dẫn công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng cơ quan.

2.4.1.2. Văn bản chỉ đạo liên quan về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư KNTC.

- Lịch tiếp công dân theo từng năm; Thực hiện mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân và xem xét xử lý theo thẩm quyền;

2.4.2. Công tác đào tạo tập huấn nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ trong công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư:

Hàng năm cử cán bộ tham gia các đợt tập huấn công tác thanh tra do Thanh tra bộ - Bộ Y tế tổ chức.

2.4.3. Công tác xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát qua đường dây nóng:

- Theo báo cáo của Bệnh viện Phong - Da liễu Trung ương Quy Hòa đã thiết lập đường dây nóng của Bộ Y tế, của Bệnh viện, 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 Bệnh viện.

- Tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân qua điện thoại, sau khi tiếp nhận qua đường dây nóng, cán bộ trực tiếp theo dõi đường dây nóng báo cáo cho Lãnh đạo xử lý, kịp thời thông qua điện thoại cho Giám đốc Bệnh viện hoặc Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp giải quyết, phản hồi cho người dân và báo cáo về Bộ Y tế theo định kỳ và đột xuất.

- 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 để phát sinh, những trường hợp phản ánh.

- Năm 2014: Tổng số cuộc gọi đến: 63; Số phản ánh được xử lý: 63.

- Năm 2015: Tổng số cuộc gọi đến: 15; Số phản ánh được xử lý: 15.

2.4.4. Hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng:

Thực hiện Thông tư 17/2009/TT-BYT ngày 25 tháng 9 năm 2009 của Bộ Y tế về Hướng dẫn công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Giám đốc Bệnh viện đã có văn bản chỉ đạo đến các phòng khoa về việc thành lập, kiện toàn và rà soát, thống kê cán bộ làm công tác thanh tra.

2.4.5. Kiểm tra thực tế:

2.4.5.1. Việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân:

- Năm 2014: 0 lượt; Năm 2015: 0 lượt.

Có bố trí địa điểm tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, lịch phân công cán bộ tiếp công dân và mở sổ theo dõi, ghi chép theo quy định Luật tiếp công dân.

2.4.5.2. Xử lý, giải quyết đơn thư :

Tiếp nhận: không có đơn thư; Đơn khiếu nại: không có đơn khiếu nại; Tố cáo: Không. Kiến nghị: Không.

2.4.5.3 Việc thực hiện báo cáo đối với việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng

- Việc thực hiện báo cáo đối với việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng:

+Thực hiện chế độ báo cáo đến Bộ Y tế 6 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 Bộ Y tế.

+ Niêm yết số điện thoại đường dây nóng, mở sổ theo dõi, xử lý ý kiến phản ánh của người dân:

- Việc thực hiện các quy định về công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và công tác thanh tra của thủ trưởng:

Thực hiện chế độ báo cáo tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm đầy đủ, đúng quy định.

### **III. NHẬN XÉT**

Qua kiểm tra việc kiểm tra việc thực hiện các quy định về tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng; công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và



hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng của một số Sở Y tế Miền Trung Tây Nguyên và Bệnh viện Phong da liễu- Trung ương Quy Hòa, Đoàn kiểm tra nhận xét và kết luận như sau:

3.1. Văn bản chỉ đạo hướng dẫn quản lý nhà nước về việc tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư và hoạt động công tác thanh tra của thủ trưởng

Cơ bản các đơn vị kiểm tra được lãnh đạo các đơn vị quan tâm và chỉ đạo việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng; công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư, đồng thời có văn bản phân công cán bộ trực và tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của người dân qua đường dây nóng.

3.2. Công tác đào tạo tập huấn nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ trong việc tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng và công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư.

Giám đốc các đơn vị trực tiếp phụ trách công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Bộ phận tham mưu, giúp việc là các phòng chuyên môn được yêu cầu phối hợp. Cơ bản đơn vị đã tổ chức triển khai, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo của cấp trên về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo thông qua các buổi giao ban của bệnh của đơn vị. Lãnh đạo đơn vị quan tâm và tạo điều kiện cho tập thể cán bộ làm công tác Thanh tra được tham gia các lớp tập huấn chuyên môn do Thanh tra Bộ Y tế, tuy nhiên do có nhu cầu được Thanh tra Bộ Y tế về để đào tạo tập huấn các văn bản về các lĩnh vực (Luật Thanh tra, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo... các các văn bản hướng dẫn...), Sở Y tế Kon Tum chưa triển khai nội dung này.

3.3. Việc tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng; Công tác tiếp dân

Các đơn vị thuộc Sở Y tế có văn bản phân công cán bộ trực và tiếp nhận các ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; niêm yết các số điện thoại đường dây nóng và được niêm yết nơi thuận lợi, dễ quan sát và mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ thông tin việc phản ánh của người dân qua đường dây nóng và các ý kiến được trả lời cho người dân đã phản ánh.

Các đơn vị đã bố trí tại địa điểm tiếp công dân và Nội quy, Quy chế tiếp công dân được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân, tuy nhiên việc bố trí chưa hợp lý như Sở Y tế Kon Tum và Bệnh viện Đa khoa tỉnh Kon Tum (bố trí phòng tiếp công dân tầng 2, và tầng 3 nằm sâu trong khu vực các phòng hành chính). Sở Y tế Kon Tum bố trí địa điểm tiếp công dân tại tầng 3, niêm yết Nội quy, Quy chế tại tầng 1 của Sở Y tế.

3.4. Quy trình xử lý đơn thư trong lĩnh vực y tế:

Quy trình giải quyết đơn thư: Từ 01/01/2014 đến tại thời điểm kiểm tra có 04 đơn thư khiếu nại, 11 tố cáo, cơ bản đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền đã được xem xét giải quyết, tuy nhiên trong quá trình giải quyết đơn còn chưa chú ý đến

việc xác minh đơn và nội dung đơn thư, đơn khiếu nại nặc danh, đơn vị xem xét giải quyết theo Quy trình giải quyết khiếu nại (Sở Y tế Kon Tum).

Theo báo cáo đến tại thời điểm kiểm tra các đơn vị không còn đơn thư tồn đọng, phức tạp, kéo dài.

3.5. Ưu điểm, tồn tại, hạn chế, trong việc thực hiện quy định về tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng và việc tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3.5.1. Những mặt làm được:

Việc tiếp nhận các ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng đã được các đơn vị nghiêm túc thực hiện và từng bước có hiệu quả trong việc đánh giá chất lượng giải quyết các công việc tại các đơn vị; công tác tập huấn pháp luật được tổ chức với nhiều hình thức và việc tổ chức trao đổi nghiệp vụ tại các cơ sở được quan tâm nên tình hình giải quyết khiếu nại tại các cơ sở từ tỉnh đến huyện có chuyển biến tốt.

Kế hoạch 1130/KH-TTTP của Thanh tra Chính phủ được triển khai thực hiện khẩn trương, nghiêm túc đúng quy trình, đặc biệt là đã chủ động có sự phối hợp chặt chẽ giữa Trung ương và địa phương góp phần giải quyết nhanh các vụ việc khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn, đồng thời hạn chế khiếu kiện vượt cấp lên Trung ương. Đặc biệt, qua thực hiện Kế hoạch 1130 đã góp phần nâng cao nhận thức trách nhiệm của các cấp ủy Đảng, các cấp chính quyền, đồng thời tạo niềm tin của nhân dân, trách nhiệm của cán bộ, công chức được nâng lên.

3.5.2. Những hạn chế, tồn tại:

Tại một số địa phương bố trí cán bộ tiếp dân và xử lý đơn thư chưa có kinh nghiệm nên việc xử lý tình huống còn hạn chế.

Lãnh đạo một số đơn vị chưa thật sự quan tâm đúng mức tới công tác thanh tra của thủ trưởng nên hoạt động của công tác này chưa phát huy hiệu quả, có đồng chí lãnh đạo chưa nhận thức đầy đủ về hiệu quả của công tác thanh tra của thủ trưởng.

Các ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng còn có nhiều cuộc phản ánh không thuộc lĩnh vực y tế, cần tăng cường phối hợp với trung tâm truyền thông giáo dục để tuyên truyền sâu rộng để nhân dân hiểu rõ phạm vi tiếp nhận xử lý thông tin qua đường dây nóng, phản ánh đúng, có tinh thần xây dựng.

#### **IV. Kiến nghị, đề xuất**

##### **1. Đối với Thanh tra Chính phủ**

Nghiên cứu xây dựng phần mềm quản lý đơn khiếu nại, tố cáo dùng chung trong hệ thống thanh tra trên toàn quốc.

##### **2. Đối với Bộ Y tế.**

Tăng cường năng lực thanh tra cho thanh tra y tế thông qua việc triển khai thực hiện đề án nâng cao năng lực thanh tra y tế đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt theo Quyết định số 2176/QĐ-Ttg ngày 04/12/2014.

Tiếp tục triển khai tập huấn và kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư tại một số tỉnh, bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế.

### **3. Đối với Sở Y tế:**

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 95/TTg-V.I ngày 02/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường hiệu lực, hiệu quả giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện giải quyết đơn thư đúng quy trình được quy định tại các Thông tư 06/2013/TT-TTCT và Thông tư 07/2013/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ và không để đơn thư tồn đọng.

Tăng cường trách nhiệm thủ trưởng trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, Luật tố cáo, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Tiếp tục rà soát, đôn đốc các đơn vị có liên quan giải quyết đối với các vụ việc còn tồn đọng theo Kế hoạch 1130 của Thanh tra Chính phủ và triển khai thực hiện đối với các vụ việc phức tạp theo Kế hoạch 2100/KH-TTCT ngày 19 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho cán bộ công nhân viên chức thuộc quyền quản lý. Cùng với việc thực hiện tốt quy chế dân chủ cơ sở, duy trì giáo dục tinh thần trách nhiệm của mỗi người gắn với giáo dục về y đức để nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân có như vậy mới hạn chế các vụ việc khiếu nại tố cáo ngay cả trong nội bộ từng đơn vị cũng như của người bệnh.

Chủ động chỉ đạo, trực tiếp kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan trực thuộc giải quyết kịp thời, đúng quy định các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc trách nhiệm và thẩm quyền của cơ quan mình; xây dựng cơ cấu tổ chức hợp lý, bổ sung số lượng, nâng cao năng lực chuyên môn cho lực lượng cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đáp ứng yêu cầu ổn định tình hình có liên quan y tế, nhiệm vụ chính trị của địa phương.

Thực hiện nghiêm chế độ thông tin báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư giải quyết khiếu nại tố cáo theo quy định của pháp luật; triển khai thực hiện có hiệu quả 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 thanh tra, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Có kế hoạch khắc phục những khó khăn và tồn tại trong phần nhận xét đã nêu trên.

Trên đây là Kết luận kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp dân và xử lý, giải quyết đơn thư đối với một số tỉnh Miền trung Tây nguyên./.

**Nơi nhận:**

- Bộ trưởng Bộ Y tế (để báo cáo);
- Các đơn vị được kiểm tra;
- Công thông tin điện tử Bộ Y tế (để đăng tin);
- Phòng P8, Thanh tra Bộ (để phối hợp);
- Lưu TTrB, Đoàn kiểm tra.



**Đặng Văn Chính**