

Số: 07 /CT-BYT

Hà Nội, ngày 01 tháng 11 năm 2017

**CHỈ THỊ**

VP. UBND T. BẮC GIANG

ĐỀ N S: 2102  
Ngày: 20/11/17  
Chuyên:

Về việc tăng cường công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư  
khiếu nại, tố cáo của các đơn vị thuộc ngành y tế

Thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Nghị quyết của Quốc hội và ý kiến của Văn phòng Chính phủ tại Văn bản số 4035/VPCP - V.I ngày 20/4/2017. Thời gian qua toàn ngành y tế đã tích cực triển khai thực hiện tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, đã triển khai đường dây nóng theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh thông qua đường dây nóng và Bộ trưởng thành lập trang fanpage để kịp thời tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các đơn vị thuộc Bộ Y tế và các đơn vị sự nghiệp công lập trong ngành y tế đã chuyển biến tích cực, giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị, đơn thư của công dân, đã phát huy dân chủ, tăng cường kỷ cương, nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước, kịp thời giải quyết yêu cầu, nguyện vọng, lợi ích chính đáng của người dân, góp phần ổn định và phát triển ngành y tế. Tuy nhiên, còn có đơn vị bố trí địa điểm tiếp công dân chưa phù hợp, người tiếp công dân không tiếp công dân theo đúng lịch đã phân công, người tiếp công dân thiếu kỹ năng nghiệp vụ làm công tác tiếp công dân; tình trạng đơn thư vượt cấp vẫn còn, công tác đối thoại tại các đơn vị đối với các vụ việc tranh chấp hiệu quả chưa cao, còn có vụ việc không đảm bảo về quy trình, giải quyết thiếu dứt điểm, thiếu đôn đốc, gây bức xúc cho người dân.

Để khắc phục những tồn tại hạn chế, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo ổn định ngành góp phần ổn định xã hội, Bộ trưởng Bộ Y tế Chỉ thị.

1. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Giám đốc các Bệnh viện công lập, thực hiện các công việc sau:

Tiếp tục chỉ đạo quán triệt thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 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. ~~Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.~~ Thủ trưởng các cơ quan,

đơn vị phải coi công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một nhiệm vụ quan trọng gắn với trách nhiệm của người đứng đầu.

Bố trí địa điểm tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, phân công công chức, viên chức có tinh thần trách nhiệm cao, có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận giải quyết phản ánh thắc mắc của nhân dân qua đường dây nóng, bảo đảm cơ sở vật chất cho công tác tiếp công dân và chế độ chính sách đối với cán bộ công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân. Tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh thực hiện trực đường dây nóng, công tác tiếp công dân tại đơn vị theo đúng quy định của pháp luật.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải chủ động rà soát những vụ việc chưa được giải quyết dứt điểm để chủ động giải quyết, đồng thời báo cáo chi tiết từng vụ việc, quá trình giải quyết, khó khăn vướng mắc về Bộ Y tế. Giao thanh tra Bộ Y tế tổng hợp và xây dựng kế hoạch, phối hợp với đơn vị, cơ quan để giải quyết dứt điểm.

Tổ chức nghiêm túc đường dây nóng, công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị theo đúng quy định. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phải trực tiếp tiếp công dân và chỉ đạo việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân một cách nghiêm túc, tăng cường gặp gỡ đối thoại với công dân, tuyệt đối không được né tránh, đùn đẩy gây bức xúc trong nhân dân.

Tăng cường tuyên truyền các chủ trương chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, 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 phục vụ khám chữa bệnh thông qua đường dây nóng. Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở để dân biết, dân kiểm tra. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải nêu cao tinh thần trách nhiệm trong việc tổ chức triển khai thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và của ngành y tế; tăng cường kiểm tra, phát hiện kịp thời những sai sót, khuyết điểm của cán bộ, của người được phân công để kịp thời chấn chỉnh, kịp thời sửa chữa, khắc phục; phải tôn trọng và lắng nghe ý kiến của nhân dân.

2. Người đứng đầu cơ quan trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị.

3. Giao cho Thanh tra Bộ Y tế tăng cường thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực hiện của các đơn vị thuộc ngành y tế về thực hiện tổ chức hoạt động đường dây nóng, công tác Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật (nếu có).

4. Giao Vụ truyền thông thi đua khen thưởng theo dõi, nghiên cứu đề xuất những tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tổ chức thực hiện đường dây nóng, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để biểu dương, khen thưởng kịp

thời. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định, tùy theo mức độ vi phạm xử lý theo quy định.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời về Thanh tra Bộ để tổng hợp báo cáo Bộ trưởng sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

6. Chỉ thị này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành. Bộ trưởng Bộ Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Giám đốc các Bệnh viện công lập có kế hoạch tổ chức và triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này và chịu trách nhiệm cá nhân về việc thực hiện tại đơn vị, địa phương mình quản lý./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ (để báo cáo);
- Thanh tra chính phủ (để báo cáo);
- Các Thủ trưởng Bộ Y tế (để phối hợp chỉ đạo);
- UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW (để phối hợp);
- Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế (để thực hiện);
- Sở Y tế các tỉnh; thành phố (để thực hiện);
- Công thông tin điện tử Bộ Y tế;
- Lưu: VT, TTrB, P6.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Kim Tiên**

