

24. Quy trình xử lý thông tin qua điện thoại đường dây nóng Bộ Y tế, Sở Y tế

	QUY TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG BỘ Y TẾ, SỞ Y TẾ
Trình tự thực hiện	- Bước 1: Tiếp nhận thông tin Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ nhận thông tin phản ánh từ Hệ thống, báo cáo Giám đốc bệnh viện. - Bước 2: Xử lý thông tin Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ xác minh thông tin phản ánh, báo cáo Giám đốc về kết quả xác minh và đề xuất phương án giải quyết. Giám đốc bệnh viện giao nhiệm vụ cho các bộ phận liên quan tiếp nhận và giải quyết sự việc. - Bước 3: Trả lời phản ánh Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ trả lời phản ánh trên phần mềm “Đường dây nóng Bộ Y tế” hoặc bằng văn bản gửi về Sở Y tế, đồng thời thông báo kết quả xử lý cho người phản ánh biết.
Cách thức thực hiện	Phản ánh qua đường dây nóng của Bộ Y tế, Sở Y tế - Số điện thoại đường dây nóng Bộ Y tế: 1900.9095 - Số điện thoại đường dây nóng Sở Y tế: 0967.291.212
Thành phần, số lượng hồ sơ	Không
Thời hạn giải quyết	- Đối với các trường hợp đặc biệt, khẩn cấp: tiếp nhận nhiệm vụ, cập nhật thông tin và chuyển sang theo dõi ngay sau khi tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân. Báo cáo kết quả xử lý ngay trong vòng 24h. - Đối với thông tin phản ánh thông thường: tiếp nhận, cập nhật thông tin phản ánh của người dân 24/24h và chuyển sang theo

	đổi, kiểm tra thông tin và kết quả xử lý không quá 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận. Báo cáo, giải trình chậm nhất sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhiệm vụ được giao. - Trường hợp thông tin, ý kiến phản ánh của người dân gồm nhiều nhiệm vụ, liên quan đến nhiều đơn vị hoặc phải có thời gian điều tra, xác minh, lấy ý kiến của nhiều cơ quan, đơn vị khác thì thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin. Báo cáo tình hình, tiến độ xác minh, xử lý thông tin trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc. Trường hợp thông tin phản ánh vượt quá chức năng, quyền hạn xử lý của đơn vị, đơn vị có trách nhiệm báo cáo với cơ quan quản lý cấp trên để xem xét.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Người dân
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Trả lời người phản ánh và Bộ Y tế, Sở Y tế
Lệ phí (nếu có)	Không
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Không
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	- 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, chữa bệnh thông qua đường dây nóng; - Quyết định số 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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 Bộ Y tế 1900-9095.