

**BỘ Y TẾ**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /BYT-CNTT

Hà Nội, ngày tháng năm 2021

V/v hướng dẫn Quy trình xử lý phản ánh  
thông tin tiêm chủng COVID-19

Kính gửi:

- Bộ Công an;
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế;
- Y tế Bộ, ngành.

*(sau đây gọi tắt là các cơ quan, đơn vị)*

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Y tế đang triển khai Chiến dịch tiêm chủng vắc xin phòng COVID-19. Đến nay, đã triển khai tiêm được gần 90 triệu mũi tiêm, tuy nhiên nhiều người đã được tiêm nhưng còn thiếu, không có hoặc sai thông tin về tiêm chủng vắc xin phòng COVID-19, ảnh hưởng đến việc xác định thông tin về tiêm chủng cho công dân.

Bộ Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo đơn vị phát triển xây dựng và đưa vào sử dụng chức năng “Phản ánh thông tin tiêm chủng COVID-19”. Nhằm chuẩn hoá việc thực hiện tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân trên Cổng thông tin tiêm chủng COVID-19, Bộ Y tế ban hành kèm theo công văn này hướng dẫn Quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân trên Nền tảng Quản lý tiêm chủng COVID-19. Bộ Y tế trân trọng đề nghị các cơ quan, đơn vị một số nội dung, cụ thể như sau:

1. Bộ Y tế trân trọng đề nghị Bộ Công an chỉ đạo các đơn vị trực thuộc, Công an địa phương trong việc tiếp nhận thông tin và phối hợp với chính quyền địa phương, ngành Y tế để triển khai các hoạt động xác minh thông tin công dân theo quy trình hướng dẫn tại công văn số 9438/BYT-CNTT ngày 5/11/2021 phục vụ việc xử lý phản ánh theo quy trình.

2. Bộ Y tế trân trọng đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì, tổ chức các hình thức truyền thông để người dân hiểu và phối hợp xác minh thông tin công dân theo quy trình. Nghiên cứu áp dụng nhắn tin cho những người đã tiêm hai mũi kiểm tra thông tin công dân bắt buộc trong kết quả tiêm chủng của mình, người đi tiêm mũi hai chủ động cung cấp thông tin công dân bắt buộc để cơ sở tiêm chủng thực hiện cập nhật thông tin kết quả tiêm.

3. Bộ Y tế đề nghị UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc xử lý phản ánh thông tin tiêm chủng COVID-19 đảm bảo tiến độ và lợi ích của người dân; chỉ đạo Sở Y tế, Công an tỉnh, thành phố và chính quyền địa phương triển khai việc tiếp nhận và xác minh thông tin

đối tượng tiêm chủng vắc xin phòng COVID-19 theo hướng dẫn tại công văn số 9438/BYT-CNTT ngày 5/11/2021 phục vụ việc xử lý phản ánh.

4. Bộ Y tế đề nghị các đơn vị trực thuộc, Y tế Bộ, ngành và các cơ sở tiêm chủng (nhà nước và tư nhân) rà soát lại toàn bộ hồ sơ đã tiêm đang quản lý; triển khai thực hiện xử lý phản ánh theo quy trình được ban hành kèm theo Công văn này.

Trân trọng cảm ơn sự phối hợp của các cơ quan, đơn vị./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- PTTg, Vũ Đức Đam (để b/c);
- Bộ trưởng Nguyễn Thanh Long (để b/c);
- Các Thứ trưởng Bộ Y tế;
- Tập đoàn Viettel (để p/h thực hiện);
- TTKSBT các tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, CNTT.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Trần Văn Thuận**

**PHỤ LỤC**  
**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN**  
**TRÊN NỀN TẢNG QUẢN LÝ TIÊM CHỦNG COVID-19**

*(kèm theo Công văn số /BYT-CNTT ngày tháng 11 năm 2021  
của Bộ Y tế)*

Trên cơ sở thông tin phản ánh của người dân về các vấn đề liên quan đến việc cấp chứng nhận tiêm chủng COVID-19 trên Cổng thông tin tiêm chủng COVID-19, các cơ quan quản lý y tế (Sở Y tế, Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh, Trung tâm Y tế huyện, Trạm Y tế xã) và các cơ sở tiêm chủng sẽ truy cập Nền tảng Quản lý tiêm chủng COVID-19 thực hiện việc rà soát, phản hồi và cập nhật bổ sung thông tin chứng nhận tiêm cho người dân. Cụ thể như sau:

1. Các cơ quan quản lý y tế và cơ sở tiêm chủng phải thực hiện việc rà soát và cập nhật kết quả xử lý phản ánh thông tin tiêm chủng COVID-19 của người dân trong vòng 48 giờ kể từ khi hệ thống ghi nhận thông tin phản ánh của người dân.

2. Trường hợp thông tin phản ánh của người dân trên Cổng thông tin tiêm chủng COVID-19 (sau đây gọi là Cổng thông tin) không có thông tin chính xác về điểm tiêm chủng, hệ thống sẽ lưu dữ liệu phản ánh trên Cổng thông tin, định kỳ hàng ngày các cơ quan quản lý y tế sẽ chủ động phân công cán bộ tiếp nhận và trực tiếp xử lý phản ánh tại địa chỉ <https://tiemchungcovid19.gov.vn/login> theo tài khoản được cấp để duyệt thông tin phản ánh (chi tiết hướng dẫn xử lý phản ánh được mô tả tại mục 4 của Phụ lục này), cụ thể các trường hợp như sau:

2.1. Trường hợp thông tin phản ánh của người dân không có thông tin điểm tiêm nhưng có thông tin tỉnh, thành phố (nơi tiêm) thì Sở Y tế/Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh, thành phố sẽ trực tiếp xử lý phản ánh trên Cổng thông tin.

2.2. Trường hợp thông tin phản ánh của người dân không có thông tin điểm tiêm nhưng có thông tin tỉnh, huyện (nơi tiêm) thì Sở Y tế/Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh, thành phố sẽ trực tiếp xử lý hoặc cấp tài khoản và hướng dẫn cho Trung tâm Y tế huyện xử lý phản ánh trên Cổng thông tin.

2.3. Trường hợp thông tin phản ánh của người dân không có thông tin điểm tiêm nhưng có thông tin tỉnh, huyện, xã (nơi tiêm) thì Sở Y tế/Trung tâm Y tế dự phòng tỉnh, thành phố sẽ trực tiếp xử lý hoặc cấp tài khoản và hướng dẫn cho Trung tâm Y tế huyện/Trạm Y tế xã trực tiếp xử lý phản ánh trên Cổng thông tin.

3. Trường hợp thông tin phản ánh của người dân trên Cổng thông tin có đầy đủ thông tin chi tiết về điểm tiêm chủng và thông tin các mũi tiêm, dữ liệu sẽ được đẩy thẳng về Hệ thống hỗ trợ công tác tiêm chủng tại địa chỉ <https://tiemchungcovid19.moh.gov.vn>. Các cơ sở tiêm chủng sẽ thực hiện việc tiếp nhận và xử lý phản ánh thông tin chứng nhận tiêm chủng của người dân tại địa chỉ <https://tiemchungcovid19.moh.gov.vn> theo tài khoản được cấp để duyệt thông tin phản ánh (chi tiết hướng dẫn xử lý phản ánh được mô tả tại mục 4 của Phụ lục này).

#### 4. Quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh:

**Bước 1:** Cơ quan y tế/cơ sở tiêm chủng sau đây gọi tắt là cơ sở y tế đăng nhập Hệ thống theo đường dẫn được quy định tại mục 2 và mục 3 của Phụ lục này và theo tài khoản được cấp để duyệt thông tin phản ánh.

*Yêu cầu:*

- Tài khoản quản lý theo từng cá nhân và có xác thực OTP sau khi đăng nhập để đảm bảo an toàn và bảo mật dữ liệu.

- Người dùng sau khi đăng nhập cần phải đổi mật khẩu

**Bước 2:** Cơ sở y tế tiến hành xác minh thông tin người tiêm, đối chiếu với thông tin trên file đính kèm. Kết quả trả về sẽ thuộc ba nhóm kết quả bao gồm nhóm đối tượng được xét duyệt, nhóm đối tượng sẽ được xử lý sau và nhóm đối tượng bị từ chối.

**Bước 2.1: Nhóm đối tượng gửi phản ánh được xem xét và phê duyệt gồm:**

- Người có thông tin họ tên dễ gây nhầm lẫn giới tính, bị sai thông tin giới tính, Trường hợp chưa có thông tin yêu cầu cập nhật và có in đầy đủ giấy chứng nhận của cơ sở y tế kèm theo các giấy tờ tùy thân có liên quan;

- Người tiêm từ tháng 8 năm 2021 trở về trước không được cấp chứng nhận tiêm nhưng có thông tin phiếu khám sàng lọc và chỉ định tiêm có dấu và chữ ký bác sĩ, kèm thông tin liên quan đến cơ sở y tế;

- Giấy chứng nhận có thông tin của tên nhà sản xuất thuộc 1 trong các nhóm vắc xin được cấp phép lưu hành tại Việt Nam;

- Giấy chứng nhận có thông tin mũi tiêm nhưng bị cắt góc, thiếu thông tin ngày tiêm nhưng có thông tin đầy đủ về ngày tiêm mũi 1;

- Hệ thống đã có thông tin mũi 1, giấy chứng nhận ghi nhận riêng kết quả tiêm mũi 2 của cùng một đối tượng;

- Mũi tiêm 1 và 2 không cùng loại vắc xin nhưng phù hợp theo phác đồ kết hợp vắc xin khác loại của Bộ Y tế;

- Thông tin kết quả tiêm mũi 1 và mũi 2 nằm trên hai kết quả chứng nhận tiêm khác nhau nhưng cùng thông tin đối tượng;

- Mũi 1 không có dấu treo và chữ ký nhưng có thông tin về ngày tiêm và tên vắc xin;

- Người chụp ảnh cắt hai bên của chứng nhận để gửi khi kết quả nằm trong 02 phiếu khác nhau;

- Chứng nhận tiêm ghi nhận nhầm thứ tự ngày tháng;

- Chứng nhận tiêm gạch xóa thông tin tiêm chủng của đối tượng không rõ ràng;

- Chứng nhận in nhầm năm;

- Người tiêm cập nhật thông tin đúng nhưng chứng nhận chụp bị mất thông tin có kèm theo CMTND;
- Người nước ngoài tiêm tại Việt nam có gửi chứng nhận tiêm;
- Trường hợp phản ánh thiếu mũi tiêm, nếu có thông tin chứng nhận đầy đủ sẽ bổ sung;
- Ngày tiêm mũi 2 trước ngày tiêm mũi 1 trên chứng nhận tiêm chủng;
- Tập đính kèm thiếu thông tin ngày sinh, hoặc thông tin số điện thoại thì duyệt theo phản ánh của người dân;
- Trường hợp đối tượng sai giới tính nếu thông tin mũi tiêm chính xác thì vẫn duyệt;
- Trường hợp chứng nhận tiêm chủng do cơ quan người tiêm làm cấp;
- Trường hợp thông tin mũi tiêm gạch xóa, ghi đè.

**Bước 2.2: Nhóm đối tượng gửi phản ánh được xử lý sau gồm:**

- Tập gửi đính kèm là ảnh chụp từ ứng dụng;
- Giấy xác nhận tiêm từ nước ngoài (sẽ đi theo luồng xử lý đối tượng tiêm tại nước ngoài);
- Tập đính kèm là ảnh khai báo y tế;
- Đã xử lý nhưng lại có yêu cầu của người tiêm lần thứ 2 (trùng lặp yêu cầu/phản ánh);
- Tên vắc xin không có trong hướng dẫn các loại vắc xin được công nhận và cấp phép tại Việt Nam;
- Thông t không đủ khoảng cách tiêm hai mũi theo phác đồ được quy định.

**Bước 2.3: Nhóm đối tượng gửi phản ánh không được xét duyệt phản ánh/bị từ chối xử lý phản ánh thông tin tiêm chủng gồm:**

- Ảnh chụp phiếu khám sàng lọc nhưng không có thông tin ngày tiêm, mũi tiêm và loại vắc xin;
- Thông tin phản ánh với chứng nhận tiêm ngược nhau về thông tin Họ và tên;
- Chỉ gửi kèm ảnh cá nhận thay vì chứng nhận tiêm chủng;
- Sai thông mũi tiêm khai báo trên Cổng và thông tin trên chứng nhận tiêm;
- Thông tin ngày sinh trên chứng nhận với ngày sinh trên hệ thống không khớp nhau;
- Giấy xác nhận chụp không có thông tin họ tên, giới tính, thời gian tiêm, vắc xin;
- Ảnh chụp giấy xác nhận nhưng lại che bớt thông tin cá nhân;
- Ảnh chụp bị nhòe không đọc rõ chữ;

- Thông tin ngày tiêm trên Cổng khác với thông tin trên giấy chứng nhận tiêm;
- Toàn bộ thông tin trên chứng nhận và thông tin khai báo không trùng khớp;
- Họ tên trên cổng nhập không đầy đủ, viết không dấu;
- Khai báo vắc xin tiêm với thông tin chứng nhận không cùng loại;
- Thông tin cá nhân được chỉnh sửa trên phiếu;

*Lưu ý: Trong trường hợp còn sai sót, yêu cầu bổ sung hoặc từ chối duyệt phản ánh. Người dân có thể tra cứu thông tin kết quả trên Cổng thông tin và nhận thông báo đề nghị người dân quay lại cơ sở tiêm để phản ánh và được cập nhật lại thông tin chính xác.*