

Số: 3491/QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 08 tháng 6 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc Kiện toàn Tổ Trục đường dây nóng Bộ Y tế****BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20/6/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng;

Căn cứ Quyết định số 2887/QĐ-BYT ngày 10/7/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc thành lập lại Tổ Trục đường dây nóng Bộ Y tế;

Xét đề nghị của ông Chánh Văn phòng Bộ, Bộ Y tế,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Kiện toàn Tổ Trục đường dây nóng Bộ Y tế gồm các ông, bà có tên sau đây:

1. Ông Nguyễn Xuân Trường, Chánh Văn phòng Bộ : Tổ trưởng
2. Ông Hà Anh Đức, Phó Chánh Văn phòng Bộ : Phó Tổ trưởng  
Thường trực
3. Ông Nguyễn Trọng Khoa, Phó Cục trưởng Cục Quản lý khám, chữa bệnh : Phó Tổ trưởng
4. Ông Nguyễn Văn Nhiên, Phó Chánh Thanh tra Bộ : Phó Tổ trưởng
5. Ông, Lê Văn Khảm, Vụ trưởng Vụ Bảo hiểm y tế : Thành viên
6. Ông Nguyễn Tuấn Hưng, Phó Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ : Thành viên
7. Ông Đặng Quang Tấn, Phó Cục trưởng Cục Y tế dự phòng : Thành viên
8. Ông Đinh Anh Tuấn, Phó Vụ trưởng Vụ Sức khỏe Bà mẹ -Trẻ em : Thành viên
9. Ông Nguyễn Anh Sơn, Trưởng Phòng Tổng hợp, Văn phòng Bộ : Thành viên

**Điều 2.** Thành lập Nhóm theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động của đường dây nóng Bộ Y tế gồm các ông, bà có tên sau đây:

1. Bà Nguyễn Kim Anh, Phó Trưởng Phòng Tổng hợp, Văn phòng Bộ : Trưởng Nhóm
2. Ông Vũ Văn Thức, Phó Trưởng Phòng Tiếp dân, Thanh tra Bộ : Thành viên
3. Bà Hà Thị Thu Hằng, Chuyên viên Cục Quản lý khám, chữa bệnh : Thành viên
4. Ông Hồ Thanh Tùng, Chuyên viên Vụ Tổ chức cán bộ : Thành viên
5. Bà Dương Thị Hải Ngọc, Chuyên viên Vụ Sức khỏe Bà mẹ - Trẻ em : Thành viên
6. Bà Nguyễn Thị Hồng Hải, Chuyên viên chính Vụ Bảo hiểm y tế : Thành viên
7. Ông Nguyễn Duy Trường, Chuyên viên Cục Y tế dự phòng : Thành viên
8. Ông Hoang Văn Nhật, Chuyên viên Văn phòng Bộ Y tế : Thư ký

**Điều 3.** Tổ Trục đường dây nóng có nhiệm vụ:

1. Trục, tiếp nhận, xử lý các cuộc gọi (người dân đã phản ánh qua đường dây nóng của Bệnh viện và Sở Y tế nhưng không được tiếp nhận giải quyết) do điều phối viên từ Tổng đài Viettel chuyển đến (giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan).

2. Làm đầu mối theo dõi, tham mưu cho Lãnh đạo Bộ Y tế trong việc đề ra biện pháp giải quyết các vấn đề, bức xúc người dân phản ánh; đề xuất khen thưởng các cá nhân, tập thể thực hiện nghiêm túc việc xử lý ý kiến phản ánh của người dân.

Trường hợp thông tin có tính phức tạp, nhạy cảm, người trực cần khẩn trương trình xin ý kiến Lãnh đạo Bộ Y tế về chủ trương và các giải pháp xử lý.

3. Thông báo cho người dân biết Đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp xử lý thông tin mà họ phản ánh hoặc kết quả xử lý của các Đơn vị liên quan.

4. Định kỳ hàng Quý họp Tổ Trục để tổng hợp kết quả hoạt động đường dây nóng, báo cáo Lãnh đạo Bộ Y tế.

5. Tổng hợp về kết quả kiểm tra, xử lý thông tin phản ánh của người dân đến đường dây nóng của các đơn vị, trình Tổ trưởng phê duyệt trước khi thông tin cho cơ quan truyền thông.

6. Tổ chức kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc Bộ và Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của người dân đến đường dây nóng của Đơn vị.

7. Các cá nhân được phân công trực máy điện thoại đường dây nóng khi được giao công việc khác phải chủ động báo cáo Thủ trưởng Đơn vị để chuyển ca trực cho người trực khác.

**Điều 4.** Nhóm theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động của đường dây nóng Bộ Y tế có nhiệm vụ:

1. Rà soát nội dung ý kiến phản ánh người dân; tham mưu cho Lãnh đạo Đơn vị những trường hợp cần xử lý ngay và ban hành văn bản yêu cầu các cơ quan, đơn vị của Bộ Y tế và các cơ quan, Đơn vị có liên quan trong ngành Y tế xác minh, xử lý những vụ việc tiêu cực, những vấn đề bất cập tại các cơ sở khám chữa bệnh.

2. Cập nhật kết quả xử lý ý kiến phản ánh người dân của các Đơn vị xử lý lên Hệ thống phần mềm quản lý thông tin phản ánh của người dân qua đường dây nóng Bộ Y tế 1900-9095 (<http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn>).

3. Tổng hợp tình hình tiếp nhận và kết quả xử lý của Tổ trực đường dây nóng Bộ Y tế, gửi báo cáo thống kê việc tiếp nhận và kết quả xử lý ý kiến người dân phản ánh của các Đơn vị (báo cáo tuần, báo cáo tháng/quý, báo cáo tổng kết năm) gửi Văn phòng Bộ để tổng hợp, trình Lãnh đạo Bộ.

**Điều 5.** Tổ Trực đường dây nóng và Nhóm theo dõi, tổng hợp giúp việc được hưởng thù lao làm thêm ngoài giờ theo quy định của Bộ Tài chính.

**Điều 6.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành. Quyết định này thay thế Quyết định số 2887/QĐ-BYT ngày 10/7/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc thành lập lại Tổ Trực đường dây nóng Bộ Y tế.

**Điều 7.** Các Ông, Bà Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính, Thủ trưởng các Đơn vị liên quan và các Ông, Bà có tên tại Điều 1, Điều 2 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Bộ trưởng Nguyễn Thị Kim Tiến;
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Như Điều 7 (để thực hiện);
- Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc TW (để th/hiện);
- Các đơn vị trực thuộc Bộ Y tế (để thực hiện);
- Lưu: VT, VPB1.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Kim Tiến**