BỘ Y TẾ **THANH TRA BỘ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 23 KL-TTrB	*Hà Nội, ngày 09 tháng 02 năm 2021*

KẾT LUẬN
Thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo; việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại Sở Y tế thành phố Hà Nội

Thực hiện Quyết định thanh tra số 196/QĐ-TTrB ngày 24/11/2020 của Chánh Thanh tra Bộ Y tế về việc thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo; việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại Sở Y tế thành phố Hà Nội.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 21 tháng 01 năm 2021 của Trưởng Đoàn Thanh tra về việc thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo; việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hà Nội và ý kiến giải trình của Sở Y tế thành phố Hà Nội.

Chánh Thanh tra Bộ Y tế kết luận như sau:

I. Khái quát thông tin chung

Sở Y tế thành phố Hà Nội là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, về có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức được quy định tại Quyết định số 37/2016/QĐ-UBND ngày 08/9/2016 của UBND Thành phố Hà Nội. Sở Y tế Hà Nội tham mưu giúp Ủy ban nhân dân Thành phố quản lý nhà nước về y tế, bao gồm: Y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh; phục hồi chức năng; giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần; y dược cổ truyền; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; an toàn thực phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình; sức khỏe sinh sản và công tác y tế khác trên địa bàn thành phố theo quy định của pháp luật; chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ chức, biên chế và hoạt động của Ủy ban nhân dân Thành phố; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Bộ Y tế.

Tổ chức bộ máy của Sở Y tế gồm: 07 phòng (Văn phòng; Thanh tra; Phòng Tổ chức cán bộ; Phòng Nghiệp vụ Y; Phòng Nghiệp vụ Dược; Phòng Kế hoạch - Tài chính; Phòng Quản lý hành nghề y, dược tư nhân). Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế: 78 đơn vị, gồm: 02 chi cục: Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm, Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình; 41 bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (trong đó bệnh viện Nhi chưa đi vào hoạt động); 30 trung tâm y tế quận, huyện, thị xã; 05 trung tâm chuyên khoa.

II. Kết quả thanh tra

1. Tại Sở Y tế TP. Hà Nội:

1.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:

1.1.1. Công tác chỉ đạo điều hành:

Từ đầu năm 2018 đến 30/9/2020 (thời kỳ thanh tra), Sở Y tế đã ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trong ngành triển khai công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

- Văn bản chỉ đạo số 2845/SYT-TTr ngày 05/7/2018 của Sở Y tế về việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư gửi các đơn vị trong ngành (78 đơn vị).

- Văn bản chỉ đạo số 4575/SYT-TTr ngày 17/10/2019 của Sở Y tế về việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư gửi các đơn vị trong ngành (78 đơn vị).

- Kế hoạch số 4737/KH-SYT ngày 29/10/2019 về triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh";

- Kế hoạch số 4872/KH-SYT ngày 05/11/2019 Kế hoạch tổ chức truyên truyền về Luật Tố cáo; Luật PCTN;

- Kế hoạch số 27/KH-SYT ngày 03/01/2020 Kế hoạch học tập và làm theo tư tưởng đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh thực hiện quy chế dân chủ, quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế....

- Công văn số 940/SYT-TTr ngày 04/3/2020 về tổ chức tuyên truyền Luật tố cáo năm 2018 và Luật phòng chống tham nhũng năm 2018;

Sở Y tế đã ban hành các văn bản để triển khai thực hiện tại đơn vị như sau:

- Quyết định số 3832/QĐ-SYT ngày 10/11/2014 về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Tổ tiếp công dân.

- Thông báo số 3241/TB-SYT ngày 02/02/2019 về việc thông báo lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở Y tế Hà Nội.

- Quyết định số 1173/QĐ-SYT ngày 21/6/2019 về việc kiện toàn và quy định lại chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Tổ tiếp công dân Sở Y tế Hà Nội.

- Quyết định số 1184/QĐ-SYT ngày 24/6/2019 ban hành Nội quy tiếp công dân, đã được công khai tại Sở Y tế và nơi tiếp công dân.

- Quyết định 784/QĐ-SYT ngày 30/6/2020 về việc kiện toàn Tổ tiếp công dân Sở Y tế Hà Nội.

- Quyết định số 810/QĐ-SYT ngày 02/7/2020 về việc ban hành nội quy tiếp công dân tại Sở Y tế Hà Nội.

1.1.2. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật:

Sở Y tế thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật về thanh tra, khiếu nại, tố cáo lồng ghép trong các cuộc giao ban hằng tháng, quý và trong các cuộc thanh, kiểm tại các đơn vị:

- Định kỳ vào ngày 15 hằng tháng, Thanh tra Sở Y tế đã tổ chức giao ban với Lãnh đạo phòng Y tế của 30 Quận/ Huyện/ Thị xã; phòng Quản lý hành nghề YDTN và Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm của TP. Hà Nội để trao đổi chuyên môn nghiệp vụ; đánh giá hoạt động quản lý nhà nước thuộc lĩnh vực/thuộc thẩm quyền trách nhiệm của đơn vị; kiểm điểm công tác của tháng trước và triển khai phương hướng hoạt động tháng tiếp theo.

Hoạt động này được hoạt động thường xuyên nhiều năm nay, qua đó Lãnh đạo Sở, đầu mối là Thanh tra Sở Y tế có điều kiện nắm bắt tình hình nhanh, trực tiếp trao đổi, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ, tuyên truyền phổ biến pháp luật nhanh chóng, kịp thời cho đơn vị. Nhờ đó đã tăng cường công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực y tế cho tất cả các đơn vị trực thuộc trong địa bàn. Đoàn Thanh tra đánh gia cao cách làm và hiệu quả mang lại qua hoạt động này của Sở Y tế Hà Nội, trong đó có đóng góp quan trọng và vai trò chủ động, tích cực, trách nhiệm cao của Thanh tra Sở Y tế Hà Nội - kinh nghiệm quản lý ngành của Sở Y tế Hà Nội.

- Định kỳ 1 quý/1 lần: Sở Y tế tổ chức giao ban Lãnh đạo các phòng thuộc Sở với Lãnh đạo các Trung tâm y tế, Phòng Y tế của 30 Quận/ Huyện/ Thị xã về công tác thanh tra, kiểm tra tại đơn vị và chuyên môn trong các cơ sở Y tế công lập trên địa bàn nhằm tăng cường công tác phòng chống dịch bệnh và quản lý chặt chẽ các cơ sở hành nghề y, dược ngoài công lập.

1.1.3. Công tác thanh tra trách nhiệm:

- Thanh tra trách nhiệm thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo: Từ năm 2018 đến thời điểm thanh tra, Sở Y tế chưa thực hiện thanh tra nhưng đã tổ chức triển khai 03 Đoàn kiểm tra công tác tiếp dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo tại 30 đơn vị trong ngành, trong quá trình thực hiện có kiểm tra công tác thanh tra của thủ trưởng tại đơn vị theo Thông tư 17/TT-BYT của Bộ Y tế. Mặc dù Thông tư 17/TT-BYT đã hết hiệu lực nhưng do đặc thù của ngành y tế nên 100% các đơn vị trong ngành y tế Hà Nội vẫn duy trì hoạt động theo hình thức Tổ kiểm tra của Thủ trưởng trước đây nhằm giúp Thủ trưởng đơn vị công tác thanh tra, kiểm tra tại cơ quan/đơn vị theo qui định được tốt hơn.

1.1.4. Thực hiện thống kê, báo cáo:

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 1 năm và đột xuất theo yêu cầu của cơ quan cấp trên (Thanh tra UBND thành phố Hà Nội), Thanh tra Sở Y tế có báo cáo kết quả công tác thanh tra, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, cụ thể như sau:

* Năm 2018:

- Báo cáo định kỳ quý, năm:

+ Báo cáo số 760/BC-SYT ngày 06/3/2018 báo cáo công tác thanh tra, giải

quyết khiếu nại, tố cáo và PCTN quý 1/2018.

+ Báo cáo số 1692/BC-SYT ngày 24/4/2018 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 2/2018 và 6 tháng đầu năm 2018.

+ Báo cáo số 3803/BC-SYT ngày 29/8/2018 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 3/2018 và 9 tháng đầu năm 2018.

+ Báo cáo số 4639/BC-SYT ngày 19/10/2018 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 4/2018 và năm 2018.

- Báo cáo đột xuất phục vụ các kỳ họp, đoàn:

+ Báo cáo số 1748/BC-SYT ngày 27/4/2018 báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch 23/KH-UBND ngày 06/02/2017 của UBND Thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

+ Báo cáo số 2070/BC-SYT ngày 21/5/2018 báo cáo công tác giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp kéo dài phục vụ hội nghị do Thủ tướng chủ trì.

* Năm 2019:

- Báo cáo định kỳ quý, năm:

+ Báo cáo số 786/BC-SYT ngày 25/02/2019 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và PCTN quý 1/2019.

+ Báo cáo số 2158/BC-SYT ngày 22/5/2019 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 2/2019 và 6 tháng đầu năm 2019.

+ Báo cáo số 3561/BC-SYT ngày 26/8/2019 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 3/2019 và 9 tháng đầu năm 2019.

+ Báo cáo số 4629/BC-SYT ngày 22/10/2019 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 4/2019 và năm 2019.

- Báo cáo đột xuất phục vụ các kỳ họp, đoàn: Báo cáo số 2760/BC-SYT ngày 04/7/2019 báo cáo tình hình thi hành pháp luật về trình tự, thủ tục trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và PCTN năm 2019.

* Năm 2020:

- Báo cáo định kỳ quý, năm:

+ Báo cáo số 826/BC-SYT ngày 25/02/2020 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và PCTN quý 1/2020.

+ Báo cáo số 2385/BC-SYT ngày 22/5/2020 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 2/2020 và 6 tháng đầu năm 2020.

+ Báo cáo số 6468/BC-SYT ngày 21/8/2020 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 3/2020 và 9 tháng đầu năm 2020.

+ Báo cáo số 10457/BC-SYT ngày 22/10/2020 báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, PCTN quý 4/2020 và năm 2020.

- Báo cáo đột xuất phục vụ các kỳ họp, đoàn:

+ Báo cáo số 2246/BC-SYT ngày 15/5/2020 báo cáo sơ kết thực hiện Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019; Kế hoạch 138-KH/TU ngày 07/5/2019 của Trung ương về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân.

+ Thời điểm thanh tra, đơn vị đã cung cấp cho Đoàn Thanh tra: Báo cáo số 14535/BC-SYT ngày 18/12/2020 báo cáo kết quả Hội thảo và đối thoại với công dân về việc thực hiện Luật BHYT tại Hà Nội.

1.2. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân

1.2.1. Kết quả tiếp công dân, phân loại, xử lý đơn:

* Kết quả tiếp công dân:

Trong thời kỳ thanh tra, Sở Y tế đã tiếp 36 lượt công dân, trong đó:

- Tiếp công dân thường xuyên: 29 lượt, trong đó:

+ Năm 2018: 04 lượt công dân;

+ Năm 2019: 08 lượt công dân;

+ Năm 2020: 17 lượt công dân;

- Tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo: 07 lượt, trong đó: Năm 2018: 01 lượt; Năm 2020: 06 lượt công dân.

* Phân loại đơn:

Tổng số đơn đã tiếp nhận: 358 đơn (Năm 2018: 121 đơn; Năm 2019: 102 đơn; Tháng 1-10/ 2020: 135 đơn). Trong đó:

+ Đơn tố cáo: 06 đơn (năm 2018: 03 đơn không thuộc thẩm quyền, 01 đơn thuộc đơn vị trực thuộc; năm 2019: 01 đơn thuộc thẩm quyền; năm 2020: 01 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị trực thuộc)

+ Đơn khiếu nại: 13 đơn (năm 2018: 06 đơn không thuộc thẩm quyền, 01 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị trực thuộc; năm 2019: 01 đơn không thuộc thẩm quyền; năm 2020: 05 đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị trực thuộc, trong đó: 03 đơn có cùng nội dung).

+ Đơn phản ánh, kiến nghị: 341 đơn (năm 2018: 110 đơn; năm 2019: 100 đơn; năm 2020: 129 đơn).

* Kết quả xử lý đơn:

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết: 214 đơn (chiếm 59,8%); đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết: 144 đơn (chiếm 40,2%). Trong đó: đơn mạo danh, nặc danh: 28 (chiếm 13,06 %); đơn chính danh: 186 (chiếm 86,92 %).

* Việc quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị:

Thanh tra Sở Y tế là cơ quan thường trực giúp Giám đốc Sở trong việc tham mưu, xử lý; các đơn do Sở Y tế tiếp nhận được làm rõ (nếu cần), phân loại, vào sổ theo dõi và xử lý theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

+ Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết: Căn cứ nội dung đơn của công dân Thanh tra Sở Y tế tham mưu Giám đốc Sở và phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan để giải quyết.

+ Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết: Kịp thời tham mưu Giám đốc Sở chuyển đơn đến các cơ quan chức năng để được xem xét, giải quyết, thông báo việc chuyển đơn cho công dân được biết; theo dõi, đôn đốc kết quả giải quyết của đơn vị được chuyển đơn đến.

1.2.2. Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu

Sở Y tế Hà Nội đã bố trí 02 phòng tại trụ sở Sở Y tế Hà Nội, số 4 phố Sơn Tây, Ba Đình, Hà Nội,làm địa điểm tiếp dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi, dễ dàng (Địa điểm tiếp công dân thường xuyên được bố trí tại Văn phòng Sở - Bộ phận Văn thư; địa điểm tiếp công dân định kỳ được bố trí tại tầng 3 tòa nhà 3 tầng, bộ phận Thanh tra Hành chính -Thanh tra sở).

- Tại phòng tiếp công dân có niêm yết công khai nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để mọi người biết và thực hiện.

- Có lịch tiếp công dân thường xuyên và lịch tiếp công dân định kỳ đối với Lãnh đạo Sở Y tế. Sở Y tế đã phân công 07 công chức tiếp công dân thường xuyên và định kỳ, trong đó: 02 Thanh tra viên chính; 01 chuyên viên chính; 04 chuyên viên. 05 công chức đã được tham gia các lớp đào tạo nghiệp vụ thanh tra viên, thanh tra viên chính, thanh tra viên cao cấp.

- Có Sổ ghi chép tiếp công dân theo mẫu quy định.

- Có quy chế phối hợp với chính quyền địa phương để đảm bảo an ninh trật tự tại đơn vị.

1.3. Về xử lý, giải quyết đơn khiếu nại: Trong thời kỳ thanh tra, Sở Y tế Hà Nội không nhận được đơn thư khiếu nại của công dân về hành vi hành chính, quyết định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Y tế.

1.4. Kết quả giải quyết tố cáo, bảo vệ người tố cáo:

1.4.1. Kết quả giải quyết tố cáo:

Năm 2019, Giám đốc Sở Y tế Hà Nội tiến hành thụ lý 01 đơn tố cáo thuộc thẩm quyền nội dung liên quan đến công tác quản lý điều hành đối với Giám đốc Bệnh viện đa khoa Sơn Tây.

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành, Giám đốc Sở Y tế đã triển khai các nội dung sau:

- Tổ chức tiếp nhận, phân loại kiểm tra điều kiện thụ lý tố cáo.

- Phê duyệt thụ lý nội dung tố cáo theo đề xuất của Thanh tra Sở.

- Quyết định số 687/ĐQ-SYT ngày 25/4/2019 của Sở Y tế về việc thành lập tổ xác minh nội dung đơn tố cáo.

- Quyết định số 688/ĐQ-SYT ngày 25/4/2019 của Sở Y tế về việc thụ lý tố cáo.

- Thông báo số 1780/TB-SYT ngày 25/4/2019 của Sở Y tế về việc thụ lý tố cáo gửi công dân có đơn.

- Thông báo số 1781/TB-SYT ngày 25/4/2019 của Sở Y tế về việc thụ lý tố cáo gửi Bệnh viện đa khoa Sơn Tây.

- Biên bản làm việc ngày 25/4/2019 của Tổ xác minh về việc thông báo quyết định thụ lý đơn tố cáo của công dân đối với Bệnh viện đa khoa Sơn Tây.

- Tiến hành xác minh trực tiếp với người bị tố cáo; các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan để cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo. Thu thập, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo (Báo cáo số 194/BC-TTr ngày 19/6/2019 của Thanh tra Sở báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo).

- Xây dựng dự thảo kết luận nội dung tố cáo và tổ chức lấy ý kiến đối với dự thảo.

- Ban hành Kết luận nội dung tố cáo *(*Kết luận số 2597/KL-SYT ngày 21/6/2019 của Giám đốc Sở*)*. Tổ chức công khai Kết luận nội dung tố cáo trên trang thông tin điện tử của Sở Y tế.

- Lập, quản lý hồ sơ giải quyết tố cáo theo quy định.

1.4.2. Việc thực hiện giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo:

- Việc giữ bí mật các giấy tờ, tài liệu có liên quan đến giải quyết tố cáo được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 08/2015/TT-BCA ngày 27/01/2015 của Bộ Công an và Thông tư số 04/2015/TT-TTCP ngày 09/7/2015 của Thanh tra Chính phủ; Đảm bảo theo quy định của pháp luật Tố cáo.

1.5. Nội dung thanh tra việc xử lý các loại đơn khác

1.5.1. Đơn thuộc thẩm quyền:

- Trong thời kỳ thanh tra Sở Y tế đã xem xét, giải quyết xong 211 đơn phản ánh, kiến nghị, tố cáo mạo danh, nặc danh thuộc thẩm quyền (trong đó: số đơn mạo danh, nặc danh: 27, chiếm 12,8%; số đơn chính danh: 184, chiếm 87,2%). Sở Y tế thực hiện giải quyết đơn theo quy trình quản lý nhà nước đối với các đơn vị trong ngành và theo đúng chức năng, nhiệm vụ của Sở Y tế đối với các đơn vị ngoài công lập. Sau khi xem xét, giải quyết Sở Y tế có văn bản xem xét, giải quyết đơn gửi các đơn vị trực thuộc, cơ

quan các cấp chuyển về các nội dung kiến nghị, phản ánh chủ yếu trong lĩnh vực khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe nhân dân (152 đơn) đã được Thanh tra về lĩnh vực khám chữa bệnh xem xét giải quyết và báo cáo kết quả, còn lại 59 kiến nghị, phản ánh liên quan đến hoạt động điều hành tại đơn vị.

+ Thời điểm thanh tra Sở Y tế đang xem xét, giải quyết 03 đơn (năm 2020) phản ánh, kiến nghị, tố cáo mạo danh, nặc danh theo qui trình quản lý nhà nước đối với các đơn vị trực thuộc (trong đó: số đơn mạo danh, nặc danh: 01; số đơn chính danh: 02).

1.5.2. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án: Không có.

1.5.3. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác:

Trong thời kỳ thanh tra, Giám đốc Sở Y tế tiếp nhận 144 đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở; Các đơn đã được kịp thời chuyển đến cơ quan/ người có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định hiện hành.

1.6. Việc 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

1.6.1. Việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế:

- Hàng năm Sở Y tế đã ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị củng cố và tăng cường hiệu quả hoạt động của đường dây nóng. Cụ thể như sau:

+ Kế hoạch số 84/KH-SYT ngày 05/01/2018 kế hoạch công tác pháp chế năm 2018 của Sở Y tế Hà Nội, trong đó có nội dung về việc bố trí cán bộ trực đường dây nóng tiếp nhận, báo cáo, xử ly các phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về khám chữa bệnh, ... gửi các đơn vị trong ngành (78 đơn vị).

+ Kế hoạch số 943/KH-SYT ngày 06/3/2019 kế hoạch công tác pháp chế năm 2019 của Sở Y tế Hà Nội, trong đó có nội dung về việc bố trí cán bộ trực đường dây nóng tiếp nhận, báo cáo, xử ly các phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về khám chữa bệnh, ... gửi các đơn vị trong ngành (78 đơn vị).

+ Kế hoạch số 319/KH-SYT ngày 20/01/2020 kế hoạch công tác pháp chế năm 2020 của Sở Y tế Hà Nội, trong đó có nội dung về việc bố trí cán bộ trực đường dây nóng tiếp nhận, báo cáo, xử ly các phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về khám chữa bệnh, ...gửi các đơn vị trong ngành (78 đơn vị).

+ Công văn số 9684/SYT-VP ngày 09/10/2020 của Sở Y tế Hà Nội về việc thực hiện công văn số 5313/BYT-VPB1 ngày 05/10/2020 của Bộ Y tế về việc sử dụng phiên bản nâng cấp hệ thống phần mềm đường dây nóng ngành y tế 19009095.

- Sở Y tế niêm yết 2 số điện thoại đường dây nóng:

+ Số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế: 1900-9095

+ Số điện thoại đường dây nóng của Sở Y tế: 0967981616

- Có lịch trực đường dây nóng 24/24 giờ.

- Có sổ ghi chép thông tin đường dây nóng.

- Trong thời kỳ thanh tra Sở Y tế có 9.546 cuộc gọi điện thoại của người dân qua đường dây nóng, trong đó: gọi qua đường dây nóng Bộ Y tế là 284 cuộc, gọi qua đường dây nóng của Sở Y tế là 9.262 cuộc.

- Sở Y tế thực hiện báo cáo đầy đủ về Bộ Y tế theo quy định 6 tháng/lần.

1.6.2. Việc thực hiện Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26/5/2016 của Bộ Chính trị:

Sở Y tế đã triển khai thực hiện 35/CT-TW ngày 26/5/2016 của Bộ Chính trị, các cấp ủy Đảng cụ thể hóa, phân công công chức chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin, báo cáo và theo dõi, tổng hợp, tham mưu cho người đứng đầu cấp ủy lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ảnh, khiếu nại, tố cáo của dân liên quan đến chức năng nhiệm vụ của Sở. Sở Y tế Hà Nội đã ban hành các văn bản:

- Quyết định số 3832/QĐ-SYT ngày 10/11/2014 về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Tổ tiếp công dân.

- Thông báo số 3241/TB-SYT ngày 02/02/2019 về việc thông báo lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở Y tế Hà Nội.

- Quyết định số 1173/QĐ-SYT ngày 21/6/2019 về việc kiện toàn và quy định lại chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Tổ tiếp công dân Sở Y tế Hà Nội.

- Quyết định số 1184/QĐ-SYT ngày 24/6/2019 ban hành Nội quy tiếp công dân, đã được công khai tại Sở Y tế và nơi tiếp công dân.

- Quyết định 784/QĐ-SYT ngày 30/6/2020 về việc kiện toàn Tổ tiếp công dân Sở Y tế Hà Nội.

- Quyết định số 810/QĐ-SYT ngày 02/7/2020 về việc ban hành nội quy tiếp công dân tại Sở Y tế Hà Nội.

1.7. Việc thực hiện quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Theo báo cáo của Sở Y tế Hà Nội, việc chi trả tiền bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Quyết định 12/2014/QĐ-TTg ngày 27/01/2014 về việc quy định chế độ bồi dưỡng đối với công chức thanh tra chuyên ngành, với số tiền là 80.000 đồng/1 ngày/1 người.

2. Tại các đơn vị trực thuộc Sở Y tế Hà Nội được thanh tra:

Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại 10 đơn vị: Bệnh viện huyện Ba Vì, Bệnh viện Thanh Nhàn, Trung tâm Y tế huyện Ba Vì, Trung tâm Y tế quận Đống Đa, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm, Trung tâm Y tế Đông Anh, Bệnh viện Đa khoa Vân Đình, Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức. Kết quả cụ thể như sau:

2.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- 10/10 đơn vị đã triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo của cấp trên về công tác tiếp CD, giải quyết đơn thư

- 10/10 đơn vị đã ban hành kế hoạch, các văn bản để thực hiện

- 10/10 đơn vị đã thực hiện việc tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về Luật tố cáo, luật tiếp công dân…(hình thức: tổ chức lồng ghép thông qua các cuộc họp giao ban, họp hội đồng bệnh viện, họp điều dưỡng…. tại đơn vị)

- 10/10 đơn vị đã thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về Sở Y tế liên quan công tác giải quyết đơn thư.

2.2. Kết quả công tác tiếp công dân:

- Trong thời kỳ thanh tra, các đơn vị được thanh tra đã tiếp 131 lượt công dân, trong đó: Bệnh viện huyện Ba Vì: 0; Trung tâm Y tế Ba Vì: 0; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh 04; Trung tâm Y tế Đông Anh: 03; Bệnh viện Thanh Nhàn:15; Trung tâm Y tế Đống Đa: 0; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 55; Bệnh viện huyện Gia Lâm: 48; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 02; Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức: 04.

- Việc thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu:

+ 10/10 đơn vị có Phòng tiếp công dân, có đầy đủ tiện nghi phục vụ công tác tiếp công dân, trong đó 03/10 đơn vị bố trí Phòng tiếp công dân trên tầng 2 hoặc 3 (Bệnh viện huyện Ba Vì, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh, Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức;

+ 10/10 đơn vị có Nội quy tiếp công dân, niêm yết tại nơi tiếp công dân;

+ 10/10 đơn vị có Lịch trực tiếp công dân thường xuyên;

+ 08/10 đơn vị có Lịch trực tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo; 02 đơn vị không có Lịch trực tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo (Bệnh viện huyện Ba Vì, Bệnh viện Thanh Nhàn);

+ 10/10 đơn vị có Sổ tiếp công dân, tuy nhiên trong đó có 3 đơn vị Sổ tiếp công dân chưa đúng quy định: không ghi đầy đủ thông tin, không có chữ ký người tiếp công dân, không có chữ ký công dân, không ghi tên cán bộ trực tiếp công dân trong ngày không có công dân đến… (Bệnh viện huyện Ba Vì, Trung tâm Y tế Đông Anh, Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm).

2.3. Công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- Trong thời kỳ thanh tra, các đơn vị được thanh tra đã tiếp nhận tổng số 33 đơn (Bệnh viện huyện Ba Vì: 03; Trung tâm Y tế huyện Ba Vì: 0; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh: 05; Trung tâm Y tế Đông Anh: 01; Bệnh viện Thanh Nhàn: 02; Trung tâm Y tế Đống Đa: 0; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 17; Bệnh viện Gia Lâm: 0; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 04; Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức: 01).

Trong đó:

+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết: 05 (Bệnh viện huyện Ba Vì: 02; Trung tâm Y tế huyện Ba Vì: 0; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh: 01; Trung tâm Y tế Đông Anh: 0; Bệnh viện Thanh Nhàn: 0; Trung tâm Y tế Đống Đa: 0; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 0; Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm: 0; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 02; Bệnh viện Đa khoa huyện Mỹ Đức: 0;

+ Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết: 04 (Bệnh viện huyện Ba Vì: 0; Trung tâm Y tế Ba Vì: 0; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh: 01; Trung tâm Y tế Đông Anh: 01; Bệnh viện Thanh Nhàn: 0; Trung tâm Y tế Đống Đa: 0; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 0; Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm: 0; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 02; Bệnh viện Đa khoa huyện Mỹ Đức: 0);

+ Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết: 24 (Bệnh viện huyện Ba Vì: 01; Trung tâm Y tế Ba Vì: 0; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh: 03; Trung tâm Y tế Đông Anh: 0; Bệnh viện Thanh Nhàn: 02; Trung tâm Y tế Đống Đa: 0; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 17; Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm: 0; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 0; Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức: 01).

Các đơn thư đã được các đơn vị giải quyết. Tuy nhiên, một số đơn vị trong quá trình hoạt động để xảy ra sai phạm về công tác chuyên môn nên có kết quả giải quyết đơn thư không tốt, để lại hậu quả đáng tiếc cho cán bộ và đơn vị. Cụ thể như sau:

2.3.1. Tại Bệnh viện Đa khoa Đông Anh:

Ngày 03/05/2018 Bệnh viện đa khoa Đông Anh tiếp nhận công văn giải quyết đơn tố cáo số 231/TE-CSTE của Cục trẻ em về việc bà Trịnh Thanh Hải phản ánh: con bà là Nguyễn Hoàng Trang sinh ngày 03/5/2017 bị tử vong ngày 23/01/2018 tại Bệnh viện Nhi Trung ương.

Đây là sự cố y khoa không mong muốn nhưng Đảng ủy bệnh viện đã ban hành Nghị quyết chỉ đạo, Giám đốc bệnh viện đã nghiêm khắc xử lý kỷ luật, coi đây bài học rút kinh nghiệm trong đơn vị và xử lý kỷ luật cảnh cáo đối với điều dưỡng Hoàng Thu Trang, điều chuyển công tác không làm nhiệm vụ chuyên môn. Cách giải quyết nghiêm túc đã được gia đình bệnh nhân thống nhất và không còn ý kiến thắc mắc gì.

2.3.2. Tại Bệnh viện huyện Ba Vì:

Ngày 23 tháng 3 năm 2018, Bệnh viện nhận được 02 đơn khiếu nại từ gia đình anh Phùng Văn Sơn và Chị Phùng Thị Thu Hiền, trú quán tại thôn Vân Trai, Xã Tây đằng, huyện Ba Vì thành phố Hà Nội về việc nghi ngờ bệnh viện trao nhầm con với trường hợp chị Vũ Thị Hương trong quá trình chị Hiền và Chị Hương đến sinh con tại khoa sản Bệnh viện đa khoa huyện Ba Vì vào Tháng 11 năm 2012.

Sau khi tiếp nhận thông tin, Bệnh viện đã tiến hành thủ tục giải quyết đơn thư theo quy định, kết quả giải quyết đơn thư như sau:

+ Đối với 2 gia đình: Ngày 26/7/2018, Bệnh viện đa khoa huyện Ba Vì gửi Ủy ban nhân dân xã Phú Sơn và Ủy ban nhân dân Thị trấn Tây Đằng về việc đề nghị hoàn

thiện cải chính thủ tục tư pháp cho gia đình chị Vũ Thị Hương và gia đình anh Phùng Giang Sơn, hai bên gia đình đã nhận lại đúng con ruột của mình và các chi phí hỗ trợ của bệnh viện. Ngoài ra, hai bên gia đình đồng ý không có khiếu nại đối với bệnh viện.

+ Đối với cán bộ của bệnh viện: Ngày 17/4/2018, Bệnh viện đa khoa huyện Ba Vì ra quyết định thi hành kỷ luật viên chức số 189/QĐ-BVBV và 190/QĐ-BVBV đối với 02 nữ hộ sinh.

2.3.3. Tại Bệnh viện Thanh Nhàn:

Ngày 24 tháng 8 năm 2020 Bệnh viện nhận được đơn phản ánh của ông Lê Thanh Hoài ý kiến về việc thu chi phí dịch vụ trong quá trình khám chữa bệnh của ông và việc cấp bảng kê chi phí tại Bệnh viện.
Sau khi tiếp nhận thông tin, Bệnh viện đã tiến hành thủ tục giải quyết đơn thư theo quy định, kết quả như sau:

+ BHYT chỉ thanh toán dịch vụ kỹ thuật nội soi đại trực tràng không gây mê, nên khi bệnh nhân có yêu cầu sử dụng dịch vụ nội soi đại trực tràng có sử dụng thuốc gây mê Diprival 200mg/20ml thì sẽ được giải thích và đóng tiền dịch vụ theo Quyết định số 06/2019 của Bệnh viện, tuy nhiên do khâu giải thích chưa rõ ràng nên ông Hoài chưa thấy thỏa đáng.

+ Về việc bệnh viện không in bảng kê chi phí cho bệnh nhân là chưa chính xác vì bệnh viện đã cấp bảng kê chi phí tổng hợp trong đó bao gồm cả quyền lợi được hưởng theo BHYT và các khoản chi phí khi sử dụng các dịch vụ theo yêu cầu.

Ngày 26/10/2020 Bệnh viện đã có công văn trả lời và bệnh nhân Lê Thanh Hoài, Bệnh viện xin lỗi ông Hoài về việc giải thích chưa kỹ cho bệnh nhân và Bệnh viện xin hoàn lại số tiền dịch vụ "nội soi đại trực tràng có sử dụng thuốc gây mê Diprival 200mg/20ml".

Bệnh viện đã tiến hành kiểm điểm đối với với nhân viên y tế do thiếu sót trong khâu giải thích với người bệnh chưa rõ ràng, chưa cho ký giấy cam kết sử dụng dịch vụ yêu cầu.

2.3.4. Tại Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức: có 01 vụ việc:

Năm 2019, có 01 đơn tố cáo về việc bệnh nhân bị bỏng do mổ. Bệnh viện đã cùng với gia đình tiến hành làm việc theo trình tự, đồng thời thăm hỏi động viên gia đình, người bệnh yên tâm điều trị đến nay bệnh nhân hoàn toàn khỏe mạnh và không có đơn thư khiếu nại. Kiểm điểm trách nhiệm cá nhân, thông báo toàn cơ quan, chấn chỉnh công tác chuyên môn

2.3.5. Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: có 02 vụ việc:

***** Ngày 31/8/2018 Bệnh viện tiếp nhận đơn tố cáo của Bà Nghiêm Thị Phượng, địa chỉ: Thôn Cổ Hoàng, huyện Phú Xuyên, TP Hà Nội, tố cáo bác sỹ Vũ Minh Hoàn của Bệnh viện đa khoa Vân Đình khám bệnh cho con bà Phượng là cháu Trần Đức Luân ngày 15/6/2018 không đúng quy trình, không chẩn đoán được bệnh dẫn đến bệnh của cháu nặng lên, gia đình phải chuyển cháu đến Bệnh viện Bạch Mai.

Sau khi tiếp nhận thông tin, Bệnh viện đã tiến hành thủ tục giải quyết đơn thư theo quy định, kết quả như sau:

- Đối với gia đình Bà phượng: đã xin rút toàn bộ đơn đã gửi các cấp có thẩm quyền, vụ việc đã được giải quyết ổn thỏa.

- Đối với bác sỹ Vũ Minh Hoàn đơn vị đã yêu cầu rút kinh nghiệm sâu sắc, tích cực học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ để thực hiện công tác khám, chữa bệnh phục vụ nhân dân.

***** Ngày 18/6/2019 Bệnh viện đa khoa Vân Đình tiếp nhận đơn khiếu nại của ông Tạ Xuân Hân về việc tố cáo bác sỹ Trưởng khoa nhi khám chữa bệnh sai, chuyển viện chậm chễ đối với cháu Tạ Hùng Mạnh, 10 tuổi (là cháu ruột của Ông Hân) dẫn đến cháu tử vong tại Bệnh viện tuyến trên.

Sau khi tiếp nhận thông tin, Bệnh viện đã tiến hành thủ tục giải quyết đơn thư theo quy định, kết quả như sau:

- Gia đình ông Tạ Xuân Hân đã hiểu, đồng cảm và thấu hiểu sự việc, đồng thời gia đình xin rút toàn bộ các đơn khiếu nại, tố cáo Bác sỹ và bệnh viện đã gửi các cấp.

- Đối với bác sỹ Nguyễn Hữu văn - Trưởng khoa Nhi, đơn vị đã kỷ luật bằng hình thức khiển trách, hạ thi đua và chậm lên lương năm 2019 (lý do: Bác sỹ đã không tư vấn, giải thích cho gia đình đầy đủ để gia đình hiểu rõ sự việc).

2.3.6. Tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội:

Tổng số có 17 vụ việc gặp sự cố trong quá trình sản phụ đến thăm khám, hoặc sinh con được xem xét, xử lý, cụ thể như sau:

* Năm 2018: 06 vụ việc

- Bệnh nhân Ngô Thanh Thủy, bị bỏng do ủ ấm;

- Bệnh nhân Nguyễn Thị Sen, mổ nội mạc tử cung, sau mổ gặp sự cố thủng đại tràng;

- Bệnh Nguyễn Mỹ Lê Giang, trẻ sơ sinh gặp sự cố gãy xương đòn trái;

- Bệnh nhân Đỗ Tú Anh, trẻ sơ sinh gặp sự cố gãy xương đòn phải;

- Bệnh nhân Đào Thi Bích Hợp, gặp sự cố thủng bàng quang trong quá trình mổ đẻ;

- Bệnh nhân Lê Thị Tươi, khiếu kiện do được chỉ định hút thai nhưng đi khám lại thì thai nhi phát triển bình thường;

* Năm 2019: 03 vụ việc:

- Bệnh nhân Nguyễn Thị Luyến, đăng ký mổ chủ động, nhập viện vào 12/4/2019, do bác sỹ Lê Duy Toàn là phẫu thuật viên chính. Trong quá trình đỡ đẻ, sơ sinh nặng 3.9 kg gặp sự cố gẫy xương đòn vai phải;

- Bệnh nhân Nguyễn Thu Hằng, đăng ký đẻ thường ngày 1/6/2019, trong quá trình chuyển dạ sơ sinh nặng 3300 gram gặp sự cố gãy xương đòn bên phải;

- Bệnh nhân Hoàng Thị Hồng Nhung, đăng ký đẻ tự nguyện khoa D3 yêu cầu BS Đỗ Xuân Vinh. Ngày 17/8/2019, sản phụ sinh thường, sơ sinh nặng 3150 gram, 30 phút sau sinh sơ sinh có biểu hiện tím tái, bác sỹ sơ sinh cấp cứu và được chuyển sang bệnh viện Nhi Trung Ương.

* Năm 2020: 08 vụ việc:

- Bệnh nhân Nguyễn Thị Huyền Trang, đẻ thường, con lần 2. Trong quá trình đỡ đẻ, sơ sinh nặng 3750 gram gặp sự cố gẫy xương đòn phải;

- Bệnh nhân Nguyễn Ngọc Oanh, đẻ thường, con lần 2, sản phụ mang thai tuần 39. Gia đình yêu cầu BS Lưu Quốc Khải, tuy nhiên BS Khải không vào được nên đã gọi điện nhờ tua trực D3. Sản phụ đẻ bé trai nặng 3100 gram, chẩn đoán HIE - suy hô hấp cấp, được chuyển sang bệnh viện Nhi Trung Ương điều trị;

- Bệnh nhân Vũ Thị Minh Trang, mổ đẻ (con lần hai), bé trai nặng 2600 gram. Sản phụ Trang có bệnh lý rau bám màng, sơ sinh suy hô hấp, được chuyển sang bệnh viện Nhi TW để tiếp tục theo dõi và điều trị;

- Bệnh nhân Nguyễn Thị Thùy Trang, đẻ thường con lần 2, sơ sinh nặng 3800 gram. Trong quá trình đỡ đẻ, sơ sinh gặp sự cố gãy xương đòn trái;

- Bệnh nhân Nguyễn Thị Kim, nhập viện ngày 10/7/2020 mổ u cơ trơn tử cung, ra viện ngày 14/7/2020. Sau mổ bệnh nhân nhiễm trùng, áp xe, tắc ruột điều trị tại Bệnh viện Đại học Y Hà Nội;

- Bệnh nhân Phùng Thị Huệ, đẻ thường, sinh con lần đầu. Sau khi ra viện (12 ngày), sản phụ thấy âm đạo khó chịu, có mùi hôi thối nên đã đến phòng khám tư gần nhà để khám và phát hiện trong âm đạo có gạc củ ấu;

- Bệnh nhân Chu Thị Hà, đẻ thường, sinh con lần đầu. Quá trình đẻ diễn ra thuận lợi, sơ sinh sau đẻ có phản xạ, khóc to. Tuy nhiên, sau đó sơ sinh tím tái dần, được khoa Sơ sinh cấp cứu và chẩn đoán tăng áp phổi nặng;

- Bệnh nhân Nguyễn Thị Thanh Trang, Sản phụ đi qua phòng 109 nhà C bị thanh sắt nẹp cửa rơi vào đầu chuyển BV Bạch Mai.

Tất cả các trường hợp trên đều được Bệnh viện xem xét, xử lý để giải quyết kịp thời, gia đình người bệnh thống nhất với giải quyết của Bệnh viện và không còn ý kiến thắc mắc gì khác.

2.4. Việc thực hiện Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế:

- 10/10 đơn vị thực hiện công khai số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế (19009095) tại những nơi dễ thấy, dễ quan sát tại đơn vị.

- 10/10 đơn vị thành lập tổ trực đường dây nóng 24/24, có Sổ theo dõi đường dây nóng để ghi chép những ý kiến phản ảnh của người dân, với tổng số ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng là 755, trong đó: Bệnh viện huyện Ba Vì: 25;

Trung tâm Y tế Ba Vì: 06; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh: 29; Trung tâm Y tế Đông Anh: 0; Bệnh viện Thanh Nhàn: 201; Trung tâm Y tế Đống Đa: 29; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 122; Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm: 292; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 47; Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức: 04.

- Các đơn vị có đặt các hòm thư góp ý tại đơn vị, với tổng số 238 hòm thư, trong đó: Bệnh viện huyện Ba Vì: 35; Trung tâm Y tế huyện Ba Vì: 35; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh: 25; Trung tâm Y tế Đông Anh: 25; Bệnh viện Thanh Nhàn: 35 (15 ý kiến); Trung tâm Y tế Đống Đa: 28; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 14; Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm: 10; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 13; Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức: 18;

- 10/10 đơn vị có Sổ mở hòm thư góp ý, 1 lần/1 tuần, với tổng số các ý kiến góp ý là: 202 ý kiến, trong đó: Bệnh viện huyện Ba Vì: 0; Trung tâm Y tế huyện Ba Vì: 0; Bệnh viện Đa khoa Đông Anh: 27; Trung tâm Y tế Đông Anh: 27; Bệnh viện Thanh Nhàn: 15; Trung tâm Y tế Đống Đa: 0; Bệnh viện Phụ sản Hà Nội: 48; Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm: 31; Bệnh viện Đa khoa Vân Đình: 38; Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức: 18.

- 10/10 đơn vị thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo quy định (6 tháng/01 lần)

2.5. Việc thực hiện Chỉ thị 35/CT-BCT ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị: 10/10 đơn vị được thanh tra đều có văn bản, kế hoạch triển khai 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.

2.6. Thực hiện quy định về chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp CD, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Theo báo cáo của các đơn vị, 10/10 đơn vị đều chưa thực hiện việc chi trả chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp CD, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Việc chi trả chế độ này được các đơn vị vận dụng thực hiện qua việc thanh toán tiền thu nhập tăng thêm hoặc của chi trả theo quy chế chi tiêu nội bộ.

3. Kết luận về những nội dung đã tiến hành thanh tra:

3.1. Tại Sở Y tế Hà Nội:

3.1.1. Những mặt tích cực đã đạt được:

3.1.1.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Công tác chỉ đạo điều hành: Giám đốc Sở Y tế đã tích cực, chủ động ban hành các văn bản để chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế để triển khai công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật được Lãnh đạo Sở Y tế thực hiện thường xuyên, lồng ghép trong các cuộc giao ban hằng tháng/quý và trong các cuộc thanh, kiểm tra tại các đơn vị nhằm tuyên truyền, phổ biến pháp luật tới toàn thể công chức, viên chức, người lao động trong toàn cơ quan Sở và các cán bộ, viên chức, người

lao động của các đơn vị trực thuộc Sở về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các quy định của pháp luật liên quan, các văn bản hướng dẫn thực hiện khác.

- Sở Y tế có hoạt động giao ban hằng tháng giữa Lãnh đạo Sở Y tế, Thanh tra Sở đầu mối với Lãnh đạo các Phòng Y tế/ Lãnh đạo các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế thường xuyên nhiều năm nay, qua đó Lãnh đạo Sở, đầu mối là Thanh tra Sở Y tế có điều kiện nắm bắt tình hình nhanh, trực tiếp trao đổi, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ, tuyên truyền phổ biến pháp luật nhanh chóng, kịp thời. Nhờ đó đã tăng cường công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực y tế cho tất cả các đơn vị trực thuộc trong địa bàn là kinh nghiệm quản lý ngành phù hợp và hiệu quả của Sở Y tế Hà Nội.

- Công tác thanh tra trách nhiệm: Sở Y tế đã tiến hành kiểm tra 03 cuộc kiểm tra công tác tiếp dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo tại 30 đơn vị trong ngành; Để giúp Thủ trưởng tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đơn vị 100% các đơn vị trong ngành vẫn duy trì hoạt động theo hình thức Tổ kiểm tra của Thủ trưởng theo quy định của Thông tư 17/TT-BYT ngày 19/11/2009 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

3.1.1.2. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân:

- Việc tiếp dân, xử lý giải quyết đơn thư được Sở Y tế thực hiện theo đúng quy trình, quy định của pháp luật hiện hành.

- Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu: Sở Y tế có địa điểm tiếp công dân và cơ sở vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân, có nội quy tiếp công dân niêm yết tại nơi tiếp công dân, có lịch tiếp công dân (đối với lãnh đạo và công chức), có sổ ghi chép tiếp công dân mẫu quy định, có quy chế phối hợp với chính quyền địa phương để đảm bảo anh ninh trật tự tại đơn vị.

3.1.1.3. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- Quá trình thụ lý, giải quyết đơn tố cáo được Sở Y tế giải quyết theo đúng quy trình quy định của pháp luật.

- Việc giữ bí mật, bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo trong quá trình thụ lý, giải quyết đơn tố cáo được Sở Y tế thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư số 08/2015/TT-BCA ngày 27/01/2015 của Bộ Công an và Thông tư số 04/2015/TT-TTCP ngày 09/7/2015 của Thanh tra Chính phủ và đảm bảo các quy định của Luật tố cáo.

3.1.1.4. Việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT - BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế:

Hằng năm Sở Y tế đã ban hành các văn bản để chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện, củng cố và tăng cường hiệu quả hoạt động của đường dây nóng; Có chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ làm nhiệm vụ trực đường dây nóng và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; Thực hiện chế độ báo cáo với cơ quan chủ quản theo quy định.

3.1.1.5. Việc thực hiện 35/CT-TW ngày 26/5/2016 của Bộ Chính trị:

Sở Y tế Hà Nội đã ban hành các văn bản để triển khai thực hiện Chỉ thị 35/CT-TW của Bộ Chính trị, các cấp ủy Đảng cụ thể hóa, phân công công chức chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin, báo cáo và theo dõi, tổng hợp, tham mưu cho người đứng đầu cấp ủy lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ảnh, khiếu nại, tố cáo của dân liên quan đến chức năng nhiệm vụ của Sở.

3.1.2. Những hạn chế tồn tại:

- Sở Y tế Hà Nội thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra nhưng chưa tổ chức thực hiện các cuộc thanh tra trách nhiệm về việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Chủ thể trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện giải quyết đơn, thư theo quy định của luật Khiếu nại, luật Tố cáo là Thủ trưởng đơn vị (mặc dù đơn vị trực thuộc Sở Y tế nhưng do Chủ tịch UBND thành phố Quyết định) nên khi xảy ra vụ việc đối với Thủ trưởng đơn vị trực thuộc thì Giám đốc Sở Y tế chưa được giải quyết khi UBND thành phố chưa giao do đó việc giải quyết vụ việc còn gặp một số khó khăn.

3.2. Tại 10 đơn vị được thanh tra.

3.2.1. Những mặt tích cực đã đạt được:

3.2.1.1. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Sở Y tế đối với các đơn vị, công tác điều hành của 10/10 đơn vị được kiểm tra, xác minh đã ban hành các văn bản để triển khai thực hiện về công tác tiếp dân giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo;

- Các đơn vị đã triển khai thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp dân, giải quyết đơn thư lồng ghép vào các cuộc họp giao ban, hội đồng bệnh viện, họp điều dưỡng… của đơn vị và thực hiện việc báo cáo định kỳ hoặc báo cáo đột xuất đến Sở Y tế về công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư.

3.2.1.2. Kết quả tiếp công dân:

- 7/10 đơn vị được thanh tra có công dân đến và thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý đơn thư của công dân theo quy định (Bệnh viện Đa khoa Đông Anh, Trung tâm Y tế Đông Anh, Bệnh viện Thanh Nhàn, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm, Bệnh viện Đa khoa Vân Đình, Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức).

- Thực hiện quy định về tiếp công dân của người đứng đầu: 10/10 đơn vị được kiểm tra, xác minh có phòng tiếp công dân, có nội quy tiếp công dân niêm yết tại nơi tiếp công dân, có lịch tiếp công dân thường xuyên và 8/10 đơn vị có Lịch trực tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo đơn vị (Trung tâm Y tế huyện Ba Vì, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh, Trung tâm Y tế Đông Anh, Trung tâm Y tế quận Đống Đa, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm, Bệnh viện Đa khoa Vân Đình, Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức).

- Hầu hết các đơn vị được kiểm tra có lịch tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu 04 ngày/tháng.

3.2.1.3. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- 07/10 đơn vị có đơn thuộc thẩm quyền đã được giải quyết theo quy định (Bệnh viện huyện Ba Vì, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh, Trung tâm Y tế Đông Anh, Bệnh viện Thanh Nhàn, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Đa khoa Vân Đình, Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức).

3.2.1.4. Việc thực hiện Chỉ thị số 09/CT - BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế:

- Việc 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: 10/10 đơn vị đã ban hành quyết định về việc phân công cán bộ trực đường dây nóng; thực hiện niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng; có hòm thư góp ý; có Sổ theo dõi hòm thư góp ý; mở Sổ ghi nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; lắp đặt hệ thống camera giám sát tại các khoa, phòng của đơn vị và có các biện pháp khác *(Tăng cường chăm sóc khách hàng, khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh...)* nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn việc 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.

- 9/10 đơn vị nhận được ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng đều kịp giải quyết theo quy định (Bệnh viện huyện Ba Vì, Trung tâm Y tế huyện Ba Vì, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh, Bệnh viện Thanh Nhàn, Trung tâm Y tế quận Đống Đa, Bệnh viện Phụ sản Hà Nội, Bệnh viện Gia Lâm, Bệnh viện Đa khoa Vân Đình, Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức).

- 10/10 đơn vị thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo quy định và thực hiện chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, viên chức làm nhiệm vụ trực đường dây nóng và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng.

3.2.1.5. Việc thực hiện 35/CT-TW ngày 26/5/2016 của Bộ Chính trị:

Các đơn vị được thanh tra đều triển khai thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị.

3.2.2. Những hạn chế tồn tại:

- 01/10 đơn vị không có Phòng tiếp công dân riêng, mà bố trí chung với Phòng họp của đơn vị (Trung tâm Y tế quận Đống Đa), điều này gây bất tiện cho công dân khi đến làm việc, thậm trí sẽ bị lộ danh tính nếu công dân đến tố cáo;

- 3/10 đơn vị bố trí Phòng tiếp công dân trên tầng 2, tầng 3 của Toà nhà làm việc, như vậy sẽ không thuận tiện cho công dân đến làm việc (Bệnh viện huyện Ba Vì, Bệnh viện Đa khoa Đông Anh, Bệnh viện Đa khoa Mỹ Đức);

- 3/10 đơn vị có sổ tiếp công dân không đúng quy định: không ghi đầy đủ thông tin, không có chữ ký của công dân, không ghi thời gian tiếp công dân, không ghi thông

tin người trực tại những ngày không có công dân đến (Bệnh viện huyện Ba Vì, Trung tâm Y tế Đông Anh, Bệnh viện Đa khoa Gia Lâm);

- 2/10 đơn vị không có Lịch trực tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo đơn vị (Bệnh viện huyện Ba Vì, Bệnh viện Thanh Nhàn);

- 1/10 đơn vị không thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư (Trung tâm Y tế quận Đống Đa).

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật còn chưa được quan tâm thích đáng, chủ yếu lồng ghép các cuộc họp, hội nghị, giao ban.

- Trong phân loại đơn còn lúng túng dẫn đến việc đề xuất xử lý hoặc thực hiện xử lý đơn thư còn hạn chế.

- Trình tự, thủ tục giải quyết đơn thư còn yếu.

4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền áp dụng: Không

5. Những ý kiến còn khác nhau giữa các thành viên Đoàn thanh tra: Không.

6. Kiến nghị biện pháp xử lý:

6.1. Đối với Sở Y tế:

- Tiếp tục quán triệt và 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 704/TTg-V.I ngày 18/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- 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;

- Tăng cường công tác kiểm tra đôn đốc, hướng dẫn đơn vị; Thực hiện công tác thanh trách nhiệm vai trò người đứng đầu cơ quan/đơn vị.

- Tăng cường tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ cho đơn vị trực thuộc về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trong ngành thực hiện tốt Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 19/01/2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập; Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế.

6.2. Đối với các đơn vị được thanh tra:

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về Luật tiếp công dân, Luật Tố cáo, Khiếu nại…;

- Tiếp tục duy trì thực hiện tốt Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế; Chỉ thị 35/CT-BCT ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị và Thông tư 25/2015/TT-BYT

của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế, công khai đường dây nóng ngành y tế (19009095);

- Quan tâm hơn nữa công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về Luật tiếp công dân, Luật Tố cáo, Khiếu nại…

- Tích cực học tập, nghiên cứu để nâng cao năng lực thực hiện Luật tiếp công dân, Luật Tố cáo, Khiếu nại…và các quy định của pháp luật có liên quan.

Đề nghị Sở Y tế Hà Nội và các đơn vị rà soát lại toàn bộ hoạt động, khắc phục những tồn tại đã nêu tại các mục 3.1.2 và 3.2.2 nêu trên, báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra bộ Y tế trước ngày 08/3/2021.

Trên đây là Kết luận thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo; việc tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng trong lĩnh vực y tế tại Sở Y tế thành phố Hà Nội. Chánh Thanh tra Bộ Y tế giao Trưởng Đoàn thanh tra thực hiện công khai Kết luận thanh tra theo quy định của pháp luật thanh tra./.

Nơi nhận:
- Thanh tra Chính phủ (để /bc);
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Đỗ Xuân Tuyên (để b/c);
- Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế (để đ/t);
- Sở Y tế tỉnh (để t/h);
- Lưu: TTrB, P4, Đoàn Thanh tra.

CHÁNH THANH TRA BỘ

CỘNG HOÀ XHCN VIỆT NAM
THANH TRA VIỆT NAM
THANH TRA BỘ Y TẾ

Nguyễn Mạnh Cường