SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA **TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC NINH HÒA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 54 /QĐ-YTNH	*Đông Ninh Hòa, ngày 10 tháng 02 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc 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)

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC NINH HÒA

Căn cứ Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa thành Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa trực thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/12/2013 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 bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng;

Xét đề nghị của Trưởng phòng TC-HC, Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành. Quyết định này thay thế Quyết định số 10/QĐ-YTNH ngày 10/01/2020 của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa.

Điều 3. Trưởng các khoa, phòng, Phòng khám ĐKKV Ninh Sim, Trạm Y tế có liên quan căn cứ quyết định thi hành./.

Nơi nhận: - Như điều 3; - Lưu: VT, TCHC.	**GIÁM ĐỐC** SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC NINH HÒA **Trịnh Tiến Khoa**

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC NINH HÒA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

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)

(Kèm theo Quyết định số 54 /QĐ-YTNH ngày 10/02/2026 của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa)

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc 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).

2. Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị trực thuộc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa trong việc 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).

Điều 2. Nguyên tắc chung

Việc 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) phải đảm bảo các nguyên tắc sau đây:

1. Công tác tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của người dân phải được tổ chức thực hiện kịp thời, đầy đủ, công khai, minh bạch, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị được giao nhiệm vụ; tuân thủ Quy chế làm việc của Trung tâm Y tế và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm tính chủ động, có sự phân công trách nhiệm rõ ràng và phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị, cá nhân có liên quan.

3. Bảo đảm hoạt động tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095) được liên tục, thông suốt; góp phần nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

CHƯƠNG II
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN QUA HỆ THỐNG PHẦM MỀM QUẢN LÝ ĐƯỜNG DÂY NÓNG (1900-9095)

Điều 3. Trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị

1. Phân công cán bộ trực và tiếp nhận các cuộc gọi phản ánh của người dân được chuyển từ Tổng đài trực đường dây nóng (1900-9095), đảm bảo chế độ trực 24/24h.

2. Kiểm tra và xử lý thông tin phản ánh của người dân, có biện pháp xử lý, khắc phục tình trạng bất cập, đồng thời tổ chức khen thưởng đối với tập thể, cá nhân đã có thái độ phục vụ tận tình, niềm nở tiếp đón bệnh nhân.

3. Cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống phần mềm quản lý, đính kèm văn bản, tài liệu liên quan (nếu có) theo đúng thời hạn quy định.

4. Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm kiểm tra và đôn đốc tiến độ xử lý ý kiến phản ánh trên hệ thống phần mềm quản lý.

Điều 4. Thời hạn cập nhật thông tin

1. Thời hạn phân loại nhiệm vụ, theo dõi và cập nhật xử lý

a. Đối với các trường hợp đặc biệt, khẩn cấp phải hoàn thành việc 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.

b. Đối với thông tin phản ánh thông thường, đảm bảo việc tiếp nhận, cập nhật thông tin phản ánh của người dân 24/24h và chuyển sang theo dõi, kiểm tra thông tin và kết quả xử lý không quá 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận.

c. 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 thì thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin.

2. Thời hạn báo cáo kết quả kiểm tra, xử lý thông tin phản ánh

a. Đối với các thông tin phản ánh đặc biệt, khẩn cấp phải báo cáo kết quả xử lý ngay trong vòng 24h.

b. Đối với các thông tin phản ánh thông thường báo cáo, giải trình chậm nhất sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh.

c. Đối với các thông tin phản ánh gồm nhiều nhiệm vụ, liên quan phải 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 Sở Y tế để xem xét.

CHƯƠNG III
THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn theo dõi, đôn đốc

1. Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm theo dõi, phân công cán bộ phối hợp xử lý ý kiến phản ánh của người dân trong phạm vi quản lý của đơn vị; kịp thời cung cấp thông tin về tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ.

2. Phòng Tổ chức hành chính là đầu mối giúp Thủ trưởng đơn vị theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đài trực đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095). Tổng hợp báo cáo đánh giá tình hình triển khai thực hiện của Trung tâm định kỳ và đột xuất.

CHƯƠNG IV
CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Điều 6. Thời hạn thông tin, báo cáo định kỳ

Báo cáo kết quả triển khai việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng về Sở Y tế 6 tháng và 01 năm. Thời gian báo cáo trước ngày 15/6 (báo cáo 6 tháng) và trước ngày 15/11 (báo cáo năm).

CHƯƠNG V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức hành chính

a. Theo dõi và cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống phần mềm quản lý.

b. Làm đầu mối chịu trách nhiệm tổng hợp, báo cáo về kết quả triển khai thực hiện.

2. Trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc

Phối hợp trong việc giải quyết các ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng kịp thời khi có sự chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị.