

Số: 148 /QĐ-SYT

Hà Giang, ngày 05 tháng 3 năm 2020

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Quy định về sử dụng số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử và hòm thư góp ý tiếp nhận phản ánh kiến nghị về cải cách hành chính của Sở Y tế Hà Giang**

### **GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ**

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị quyết 30c/NQ-CP;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2052/QĐ-UBND ngày 20/10/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang Ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Hà Giang giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Quyết định số 1510/QĐ-UBND ngày 13/7/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang Về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Hà Giang;

Xét đề nghị của Chánh văn phòng Sở Y tế,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử và hòm thư góp ý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về cải cách hành chính của Sở Y tế Hà Giang gồm:

1. Số điện thoại: 0965371717
2. Địa chỉ thư điện tử: ttra.syt@hagiang.gov.vn
3. Hòm thư góp ý

**Điều 2.** Nội dung tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về cải cách hành chính qua số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử, hòm thư góp ý:

- Khó khăn vướng mắc của tổ chức cá nhân trong giao dịch với các phòng ban đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không phù hợp hoặc trái với các điều ước Quốc tế mà Việt Nam đã ký hoặc gia nhập.

- Phản ánh đối với các phòng chức năng, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và các cá nhân giải quyết công việc chậm thời gian so với quy định.

- Thái độ trong giao tiếp ứng xử trong khi thực hiện hoạt động nghề nghiệp của công chức, viên chức trong ngành y tế; các biểu hiện tiêu cực, gây phiền hà, không giải quyết hoặc giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định.

- Phản ánh, kiến nghị về việc các phòng, ban, đơn vị, công chức, viên chức tự yêu cầu thêm thành phần hồ sơ giấy tờ ngoài quy định để yêu cầu tổ chức cá nhân bổ sung; đùn đẩy, né tránh trách nhiệm giải quyết công việc.

- Kiến nghị với các cơ quan nhà nước các cấp nghiên cứu, sửa đổi bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ các quy định, thủ tục hành chính không phù hợp.

**Điều 3.** Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị:

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải kịp thời, tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật.

- Tổ chức, công dân phản ánh, kiến nghị cần nêu rõ nội dung, thời gian, địa điểm nơi xảy ra sự việc và các cá nhân, tổ chức liên quan; nếu phản ánh, kiến nghị bằng số điện thoại đường dây nóng, qua hòm thư góp ý: ngôn ngữ phải bằng tiếng Việt; nếu sử dụng hộp thư điện tử phải sử dụng phong chữ tiếng Việt, có dấu.

- Người cung cấp thông tin sẽ được giữ bí mật về danh tính, điện thoại, địa chỉ ( kể cả địa chỉ thư điện tử); Nội dung phản ánh được phản hồi sau khi có kết quả xử lý.

- Phản ánh, kiến nghị bị từ chối tiếp nhận, xử lý nếu không thuộc các nội dung được quy định tại Điều 2 và không đảm bảo nguyên tắc quy định tại khoản 2 điều này.

- Phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trong giờ hành chính vào tất cả các ngày làm việc trong tuần ( Trừ thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ, tết trong năm theo quy định của nhà nước).

**Điều 4.** Tổ chức thực hiện

1. Thanh tra Sở Y tế

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cập nhật vào sổ ghi chép.

b) Chuyển phản ánh, kiến nghị và các thông tin có liên quan

- Đối với những phản ánh, kiến nghị khẩn hoặc đang xảy ra: Liên lạc và chuyển ngay thông tin đến Giám đốc Sở Y tế chỉ đạo các phòng chức năng và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc đề nghị giải quyết, đồng thời gửi văn bản theo đường công văn.

- Đối với những phản ánh kiến nghị thông thường: Gửi văn bản đề nghị các phòng chức năng, đơn vị trực thuộc có thẩm quyền xem xét giải quyết.

- Đối với những kiến nghị phản ánh qua hòm thư góp ý: Phối hợp với văn phòng, Ban thanh tra nhân dân hàng tuần mở hòm thư góp ý; trực tiếp nghiên cứu và đề xuất giải quyết các ý kiến góp ý được gửi đến.

C) Nhận kết quả giải quyết của các phòng chức năng, các đơn vị và thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả giải quyết.

d) Theo dõi, tổng hợp hàng quý định kỳ báo cáo Giám đốc Sở Y tế kết quả tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về cải cách hành chính của tổ chức cá nhân.

2. Văn phòng Sở Y tế

a) Có trách nhiệm thông báo, công khai rộng rãi số điện thoại đường dây nóng và hộp thư điện tử, hòm thư góp ý tiếp nhận phản ánh kiến nghị về cải cách

hành chính Trên đài phát thanh truyền hình tỉnh, Báo Hà Giang Trang thông tin điện tử ngành.

b) Có trách nhiệm niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử và hòm thư góp ý tiếp nhận phản ánh kiến nghị tại Sở Y tế.

3. Các phòng chức năng, đơn vị trực thuộc Sở Y tế

a) Có trách nhiệm niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng hộp thư điện tử hòm thư góp ý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại trụ sở làm việc và tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị **(nếu có)** để tổ chức, công dân được biết.

b) Xử lý các thông tin do Thanh tra Sở Y tế chuyển đến, báo cáo kết quả xử lý về Thanh tra Sở Y tế đúng thời gian theo yêu cầu, để trả lời cho người phản ánh và thông báo tới cơ quan liên quan.

c) Phối hợp với Thanh tra Sở Y tế kiểm tra, xác minh các ý kiến phản ánh của công dân *(nếu xét thấy cần thiết)*.

**Điều 5.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, bãi bỏ Quyết định số 164/QĐ-SYT ngày 20/3/2015 của Sở Y tế Hà Giang.

Chánh Văn phòng Sở Y tế, Trưởng phòng: Nghiệp vụ Y, Nghiệp vụ Dược, QLHN&BH YT, Kế hoạch - Tài chính, Thanh Tra Sở Y tế, Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.. *ly*

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức- Nội vụ;
- BGD Sở;
- Trang thông tin điện tử ngành;
- Như điều 5;
- VNPTiOffice;
- Lưu VT, VP

*ly*

**GIÁM ĐỐC**



*ly*

**Lương Viết Thuận**