

SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC THUẬN AN

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

Số: 170 /TTYT

Lái Thiêu, ngày 11 tháng 02 năm 2025

V/v kết quả rà soát, chấn chỉnh công
tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn
kiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị

Kính gửi:

- Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh;
- Phòng Kiểm tra - Pháp chế (Sở Y tế).

Thực hiện Công văn số 1693/SYT-KTPC ngày 04 tháng 02 năm 2026 của
Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc chấn chỉnh công tác tiếp nhận, xử lý và
giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị;

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An đã khẩn trương triển khai rà soát và
báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI

Ngay sau khi nhận được văn bản chỉ đạo của Sở Y tế, Ban Giám đốc Trung
tâm đã yêu cầu tất cả các Khoa, Phòng, Trạm Y tế trực thuộc thực hiện nghiêm
túc các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân. Trung tâm
đã quán triệt viên chức, người lao động chấn chỉnh các hạn chế như: chậm xử lý
đơn, phân loại chưa chính xác; đồng thời yêu cầu các bộ phận chuyên môn rà soát
lại toàn bộ hồ sơ vụ việc đang giải quyết.

Trung tâm tiếp tục quán triệt tinh thần “Trách nhiệm – Kỷ cương – Minh
bạch – Hiệu quả” đến toàn thể viên chức, người lao động. Xác định công tác tiếp
công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo là nhiệm vụ trọng tâm để bảo vệ uy tín ngành
và niềm tin của nhân dân; gắn liền công tác giải quyết đơn thư với phòng, chống
tham nhũng, tiêu cực tại đơn vị.

II. KẾT QUẢ RÀ SOÁT TÌNH HÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ

(Số liệu tính từ ngày 01/01/2025 đến thời điểm báo cáo)

1. Công tác tiếp công dân

Tổng số lượt tiếp: 13 lượt.

Nội dung chủ yếu: Phản ánh về tinh thần thái độ phục vụ, quy trình khám
chữa bệnh BHYT và thủ tục hành chính.

Kết quả: Đã giải thích, hướng dẫn trực tiếp, công dân đồng thuận và không
phát sinh đơn thư khiếu kiện từ các buổi tiếp dân.

2. Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn: Qua rà soát hồ sơ lưu trữ
và sổ theo dõi tại Phòng Tổ chức - Hành chính và các khoa phòng, kết quả cụ thể:

Tổng số đơn tiếp nhận: 01 đơn.

Phân loại theo nội dung:

Khiếu nại: 0 đơn.

Tổ cáo: 0 đơn.

Phản ánh, kiến nghị: 01 đơn.

Kết quả giải quyết: Đã giải thích, hướng dẫn trực tiếp, công dân đồng thuận và không phát sinh đơn thư khiếu kiện từ các buổi gặp gỡ đối thoại.

Số đơn đã giải quyết xong: 01 đơn (Đạt tỷ lệ 100% trên số đơn đủ điều kiện).

Số đơn đang giải quyết: 0 đơn.

Số đơn tồn đọng, kéo dài: Không có.

3. Đánh giá việc khắc phục các hạn chế: Qua rà soát, đơn vị báo cáo cụ thể về các nội dung chấn chỉnh theo yêu cầu của Sở Y tế:

Về tiến độ: Đảm bảo 100% đơn thư được xử lý đúng thời hạn quy định; không có tình trạng ngâm hồ sơ.

Về phân loại: Phòng Tổ chức - Hành chính đã thực hiện phân loại chính xác giữa "Đơn khiếu nại/tổ cáo" (theo quy trình luật định) và "Phản ánh/kiến nghị" (xử lý theo quy chế dân chủ cơ sở), tránh nhầm lẫn về quy trình.

Về chế độ báo cáo: Đơn vị cam kết thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về Sở Y tế.

III. KẾT QUẢ CHẤN CHỈNH CÁC HẠN CHẾ

Qua rà soát, đối chiếu với các nội dung chấn chỉnh tại Công văn 1693/SYT-KTPC, đơn vị báo cáo việc khắc phục như sau:

Về tiến độ xử lý: Đã rà soát lại quy trình luân chuyển đơn từ Văn thư đến Lãnh đạo và các phòng chức năng. Cam kết không để xảy ra tình trạng "ngâm" hồ sơ, đảm bảo thời hạn giải quyết theo Luật định.

Về phân loại đơn: Đã chấn chỉnh bộ phận tiếp nhận trong việc phân biệt rõ giữa "Đơn tổ cáo" (liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật) và "Đơn phản ánh" (về quy tắc ứng xử, chuyên môn). Việc phân loại đúng giúp quy trình xử lý nhanh gọn, tránh phức tạp hóa vấn đề.

Về chế độ báo cáo: Phòng Tổ chức - Hành chính chịu trách nhiệm cập nhật số liệu đầy đủ vào Phần mềm quản lý (nếu có) và thực hiện báo cáo định kỳ đúng hạn.

Về giám sát nội bộ: Ban Giám đốc duy trì kiểm tra đột xuất việc thực hiện quy tắc ứng xử và tiếp dân tại các Khoa, Phòng; xử lý nghiêm các cá nhân có thái độ sách nhiễu, gây phiền hà dẫn đến bức xúc cho người dân (gắn với công tác phòng chống tham nhũng vặt).

IV. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC VÀ KIẾN NGHỊ

1. Khó khăn:

Viên chức làm công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư tại đơn vị chủ yếu là kiêm nhiệm, chưa được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ thanh tra, pháp chế nên đôi lúc còn lúng túng trong việc phân loại đơn phức tạp.

Số lượng bệnh nhân đông, áp lực công việc lớn nên việc giải trình, xác minh sự việc đôi khi mất nhiều thời gian.

2. Kiến nghị:

Hướng dẫn cụ thể về quy trình xử lý đơn thư nặc danh, mạo danh qua các kênh điện tử (email, mạng xã hội) đang ngày càng phổ biến.

Kiến nghị Sở Y tế (Phòng Kiểm tra - Pháp chế) tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên sâu về xử lý đơn thư, tiếp công dân trong năm 2026 cho đội ngũ viên chức và người lao động chủ chốt tại cơ sở.

Trên đây là báo cáo kết quả rà soát công tác tiếp nhận, giải quyết đơn thư của Trung tâm Y tế khu vực Thuận An, kính gửi Sở Y tế tổng hợp.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, TCHC (Hồng).



Phan Quang Toàn

