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: 263/BC-TTYT	*Lái Thiêu, ngày 12 tháng 3 năm 2026*

BÁO CÁO
Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại TTYT khu vực Thuận An Quý I năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh

Thực hiện Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29/09/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực;

Thực hiện Kế hoạch số 181/KH-TTYT ngày 12/02/2025 của Trung tâm Y tế thành phố Thuận An về việc Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị và kiểm soát quyền lực, phòng, chống tham nhũng tiêu cực năm 2025;

Căn cứ Công văn Số 2942/SYT-KTPC ngày 09/03/2026 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về việc báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý I năm 2026;

Nay, Trung tâm Y tế khu vực Thuận An báo cáo kết quả Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý I năm 2026 như sau:

I. TÌNH HÌNH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Tình hình khiếu nại, tố cáo

Tình hình khiếu nại, tố cáo tại Trung tâm Y tế khu vực có xu hướng giảm so với cùng kỳ năm trước. Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được đơn vị quan tâm thực hiện thường xuyên; các phản ánh, kiến nghị của người dân cơ bản được giải quyết kịp thời, đúng quy định.

Bên cạnh đó, Trung tâm đã tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và thái độ phục vụ của nhân viên y tế, góp phần hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

Ngoài ra, tình hình kinh tế – xã hội trên địa bàn cơ bản ổn định, nhận thức của người dân về quy trình khám chữa bệnh và các quy định liên quan đến bảo hiểm y tế ngày càng được nâng cao, cũng là yếu tố góp phần làm giảm số lượng đơn khiếu nại, tố cáo.

a) Về khiếu nại

Trong kỳ báo cáo, Trung tâm Y tế không phát sinh đơn khiếu nại. So với cùng kỳ năm trước, số đơn khiếu nại giảm. Nhìn chung, các hoạt động khám chữa bệnh, tiếp nhận và phục vụ người bệnh tại Trung tâm được thực hiện đúng quy định; những

phản ánh của người dân chủ yếu mang tính góp ý và đã được giải thích, xử lý kịp thời, không phát sinh thành đơn khiếu nại.

b) Về tố cáo

Trong kỳ báo cáo, Trung tâm Y tế không phát sinh, giảm so với cùng kỳ năm trước. Không phát sinh các vụ việc tố cáo phức tạp, kéo dài. Các phản ánh của người dân chủ yếu được giải thích, hướng dẫn và giải quyết ngay từ cơ sở.

2. Nguyên nhân của tình hình khiếu nại, tố cáo

a) Nguyên nhân khách quan

Các chính sách, quy định của ngành y tế ngày càng được hoàn thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận dịch vụ y tế.

Người dân ngày càng hiểu rõ hơn về quy trình khám chữa bệnh và các quy định liên quan đến bảo hiểm y tế.

b) Nguyên nhân chủ quan

Trung tâm chú trọng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

Công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị được thực hiện kịp thời, đúng quy định.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát nội bộ, kịp thời chấn chỉnh những hạn chế trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho người bệnh khi đến khám và điều trị tại Trung tâm.

II. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Công tác tiếp công dân

Đến thời điểm báo cáo đơn vị có 03 lượt tiếp công dân, số người được tiếp 03 người, với 03 số vụ việc. Trong đó kiến nghị; khiếu nại: Không có.

Vụ việc số đoàn đông người được tiếp (số đoàn, số người, tiếp nhiều lần): Không có.

Kết quả tiếp công dân: TTYT Thuận An đã duy trì công tác tiếp công dân đúng lịch tiếp công dân. Tiếp công dân theo lịch đã phân công hằng tuần (nếu trùng vào ngày nghỉ thì tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp); các ngày trong tuần đơn vị có 01 viên chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

Tổng số đơn đã tiếp nhận: Không có.

a) Tổng số đơn đã tiếp nhận trong kỳ

Số đơn đã xử lý: Không có.

Số đơn đủ điều kiện xử lý: Không có.

Số đơn thuộc thẩm quyền: Không có.

Số vụ việc thuộc thẩm quyền: Không có.

b) Phân loại, xử lý đơn thuộc thẩm quyền

Số đơn khiếu nại: Phân loại theo thẩm quyền giải quyết (khiếu nại lần đầu/khiếu nại lần 2); phân loại theo lĩnh vực (đất đai, chế độ, chính sách, khác): Không có.

Số đơn tố cáo: Phân loại theo thẩm quyền giải quyết (tố cáo lần đầu/tố cáo tiếp); phân loại theo lĩnh vực (hành chính, tham nhũng, tư pháp, khác): Không có.

Số đơn kiến nghị, phản ánh: Phân loại theo lĩnh vực (chế độ, chính sách, đất đai, khác): Không có.

c) Phân loại, xử lý đơn không thuộc thẩm quyền

Số đơn đã hướng dẫn công dân gửi đơn: Không có.

Số đơn đã chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết: Không có.

3. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo

Tổng số đơn: Không có.

Kết quả giải quyết khiếu nại: Không có.

Kết quả giải quyết tố cáo: Không có.

Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh: Không có.

a) Giải quyết khiếu nại

Kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền đủ điều kiện xử lý: Không có.

Tổng số quyết định giải quyết khiếu nại đã ban hành trong kỳ. Phân tích kết quả giải quyết đối với các vụ việc khiếu nại lần đầu, lần 2: Không có.

Thống kê kết quả giải quyết khiếu nại: Không có.

b) Giải quyết tố cáo

Kết quả giải quyết các vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền đủ điều kiện xử lý: Không có.

Tổng số kết luận nội dung tố cáo đã ban hành trong kỳ. Phân tích kết quả giải quyết đối với các vụ việc tố cáo lần đầu, tố cáo tiếp: Không có.

Thống kê kết quả giải quyết tố cáo: Không có.

4. Kết quả thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại, thực hiện Kết luận nội dung tố cáo

Thi hành Quyết định giải quyết khiếu nại: Số Quyết định phải thi hành trong kỳ (bao gồm số Quyết định chưa thực hiện xong của kỳ báo cáo trước chuyển sang và số Quyết định ban hành trong kỳ báo cáo phải thực hiện); số Quyết định đã thi hành xong; đã thu hồi cho Nhà nước (tiền, đất); trả lại cho tổ chức, cá nhân (tiền, đất); số người đã bị xử lý trách nhiệm; đã khởi tố…: Không có.

Thực hiện kết luận nội dung tố cáo: Số kết luận nội dung tố cáo phải thực hiện trong kỳ (bao gồm số kết luận chưa thực hiện xong của kỳ báo cáo trước chuyển sang và số kết luận ban hành trong kỳ báo cáo phải thực hiện); số kết luận đã thực hiện xong; đã thu hồi cho Nhà nước (tiền, đất); trả lại cho tổ chức, cá nhân (tiền, đất); số tổ chức, cá nhân đã bị xử lý trách nhiệm; đã khởi tố…: Không có.

5. Bảo vệ người tố cáo: Trong Quý I năm 2026 không phát sinh người tố cáo phải bảo vệ.

6. Công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo

a) Sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

TTYT Thuận An thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật. Nâng cao trách hiệm của người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; quan tâm bố trí viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân có trình độ, năng lực, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, không để đơn thư tồn đọng, cơ bản các đơn thư đều không thuộc thẩm quyền, kịp thời hướng dẫn và chuyển đơn chuyển đến các cơ quan, đơn vị giải quyết theo thẩm quyền.

b) Kết quả xây dựng, hoàn thiện thể chế, ban hành văn bản chỉ đạo điều hành và tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

Ban hành Thông báo lịch tiếp công dân hằng tuần theo lịch đã phân công có đóng mộc của đơn vị được đăng tải trên Webside của TTYT.

c) Thanh tra trách nhiệm: Không có.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Ưu điểm, kết quả

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo luôn được lãnh đạo cơ quan quan tâm, chỉ đạo thực hiện; ngay từ đầu năm 2026 đã phân công cán bộ thường trực và trực tiếp, tiếp công dân theo đúng lịch quy định.

Viên chức làm công tác tiếp dân tại cơ quan có trình độ hiểu biết pháp luật, được đào tạo, bồi dưỡng đáp ứng nhiệm vụ được giao.

Việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo đều được công khai minh bạch theo quy định, có sự theo dõi, chỉ đạo thông qua hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh đó do tính chất đặc thù công việc chuyên môn nên có một vài trường hợp không thể tránh khỏi khi phục vụ bệnh nhân của nhân viên y tế.

3. Nguyên nhân: Không có.

IV. DỰ BÁO TÌNH HÌNH

Trong thời gian tới, dự báo tình hình tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo tại Trung tâm Y tế tiếp tục ổn định và ít có khả năng phát sinh vụ việc phức tạp. Tuy nhiên, do nhu cầu khám chữa bệnh của người dân ngày càng tăng, cùng với việc người dân

ngày càng quan tâm đến quyền lợi của mình trong quá trình sử dụng dịch vụ y tế, nên vẫn có thể phát sinh một số phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy trình khám chữa bệnh, thời gian chờ khám, thủ tục hành chính hoặc thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

Tiếp tục làm tốt công tác tuyên truyền các văn bản pháp luật có liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, trợ giúp và giải quyết thắc mắc cho người dân khi khám chữa bệnh tại đơn vị.

Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời ngay từ cơ sở, không để đơn thư tồn đọng, kéo dài vượt cấp.

Tiếp tục thực hiện các biện pháp nâng cao năng lực cho viên chức tại cơ sở để thực hiện tốt công tác tiếp công dân.

VI. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền tiếp tục nghiên cứu rà soát, bổ sung và hoàn thiện các văn bản hướng dẫn liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực y tế, nhằm đảm bảo tính thống nhất và thuận lợi trong quá trình thực hiện tại các cơ sở y tế.

Kiến nghị cơ quan cấp trên tiếp tục tăng cường hướng dẫn nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đồng thời tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho viên chức phụ trách công tác trên nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng thực hiện.

Trung tâm Y tế tiếp tục tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về trực tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo đến viên chức, người lao động và người dân. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và thái độ phục vụ của nhân viên y tế nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

Trong kỳ báo cáo, Trung tâm Y tế không có kiến nghị, đề xuất khác.

Trên đây là báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An quý I năm 2026./.

Nơi nhận:
- Như Kính gửi;
- Ban Giám đốc;
- Các Khoa/Phòng;
- Lưu VT, TCHC (Ngọc).

GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN

Phan Quang Toàn

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH **SỞ Y TẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2942 /SYT-KTPC V/v báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý I năm 2026	*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 3 năm 2026*

TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN
Số đến: 272
Ngày đến: 9/3

Kính gửi: Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

Thực hiện Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29 tháng 9 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin, báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, Sở Y tế đề nghị Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc chỉ đạo thực hiện Thông tư số 06/2025/TT-TTCP tại đơn vị, báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Quý I năm 2026 như sau:

1. Thời kỳ báo cáo: từ ngày 01 tháng 12 năm 2025 đến hết ngày 28 tháng 02 năm 2026.

2. Nội dung báo cáo: theo đề cương đính kèm (có thay đổi biểu mẫu so với

3. Hình thức, thời hạn báo cáo: các đơn vị gửi báo cáo qua Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của Sở Y tế trước ngày 12 tháng 3 năm 2026.

Nếu có khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện, đề nghị đơn vị liên hệ Sở Y tế để được hỗ trợ (bà Châu Tuyết Mai, chuyên viên phòng Kiểm tra – Pháp chế, số điện thoại 0937 630 104).

Sở Y tế đề nghị Thủ trưởng các đơn vị quan tâm chỉ đạo, thực hiện nghiêm túc, đúng quy định việc báo cáo./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Các phòng CM, NV thuộc SYT;
- Lưu: VT, KTPC
(CTM)

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tăng Chí Thượng

Chuyển
- TC.HC
- Lưu

09/3/26

CN. Ngọc
CN Dũng
Thực hiện

1013126