

Số /BC-TTYT

Liên Chiểu, ngày tháng 4 năm 2023

## BÁO CÁO

**Tổ chức tổng kết 10 năm thực hiện Chỉ thị 29-CT/TU ngày 06/11/2013 của Ban Thường vụ Thành ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu xây dựng thành phố trong tình hình mới**

Kính gửi: Sở Y tế thành phố Đà Nẵng.

Thực hiện kế hoạch số 1577/KH-SYT ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Sở Y tế thành phố Đà Nẵng về tổ chức tổng kết 10 năm thực hiện Chỉ thị 29-CT/TU ngày 06/11/2013 của Ban Thường vụ Thành ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu xây dựng thành phố trong tình hình mới. Trung tâm y tế quận Liên Chiểu kính báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Chỉ thị 29-CT/TU với nội dung như sau:

### **I. Tình hình triển khai thực hiện Chỉ thị số 29-CT/TU**

#### **1. Việc tổ chức tuyên truyền, quán triệt, triển khai**

Xác định tầm quan trọng của Chỉ thị số 29-CT/TU ngày 06/11/2013 của Ban Thường vụ Thành ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu xây dựng và phát triển thành phố trong tình hình mới; là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng trong việc xây dựng nâng cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức công vụ cho VC, NLĐ. Hằng năm, Đảng ủy và Giám đốc Trung tâm y tế Liên Chiểu đã xây dựng Kế hoạch kịp thời phổ biến, quán triệt nhằm triển khai đồng bộ trong toàn đơn vị.

#### **2. Đánh giá về công tác lãnh đạo chỉ đạo**

Để việc thực hiện Chỉ thị 29-CT/TU trong đơn vị bảo đảm thực chất, đi vào chiều sâu, gắn với việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đơn vị; Cấp ủy đảng, giám đốc trung tâm và các đơn vị trực thuộc tiến hành xây dựng chương trình, kế hoạch với các nhiệm vụ trọng tâm cụ thể, dễ nhớ, dễ làm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ; hướng dẫn từng cán bộ, đảng viên, viên chức căn cứ vào nhiệm vụ cụ thể được giao viết bản đăng ký cam kết thực hiện và là cơ sở để tiến hành kiểm điểm, đánh giá, phân loại tổ chức đảng, đảng viên, viên chức, xét danh hiệu thi đua cuối năm.

### **II. Kết quả thực hiện Chỉ thị 29-CT/TU**

**1. Kết quả thực hiện chỉ thị số 29-CT/TU gắn với học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; Nghị quyết Trung ương 4 (khóa XII, XIII) của Bộ Chính trị.**

a) Tình hình xây dựng kế hoạch và kết quả thực hiện

Hàng năm, đơn vị đã xây dựng kế hoạch và triển khai ký cam kết thực hiện Chỉ thị 29-CT/TU kết hợp thực hiện chương trình trọng tâm của năm, đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính, chú trọng tăng cường đầu tư hỗ trợ cơ sở vật chất phục vụ công tác trong đó trọng tâm hướng đến xây dựng đội ngũ viên chức chuyên nghiệp, môi trường công sở thân thiện, hiện đại.

Tiếp tục nâng cấp, trang bị hệ thống thiết bị máy vi tính, bảo đảm sự thông suốt về thông tin thông qua mạng thông tin điện tử. Khuyến khích viên chức, người lao động nghiên cứu, học tập, bồi dưỡng về công nghệ thông tin, đặc biệt là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động lãnh đạo, chỉ đạo và hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ.

Quy hoạch, rà soát và xây dựng cơ cấu viên chức, người lao động hợp lý gắn với vị trí việc làm cụ thể, tổ chức bộ máy tinh gọn, hiệu quả.

Ký cam kết và đánh giá kết quả “5 xây, 3 chống” hàng năm.

b) Nội dung cam kết

100% VC, NLĐ ký cam kết thực hiện tốt các nội dung về “5 xây”, “3 chống”.

Kết quả thực hiện cam kết trong 10 năm qua cụ thể như sau:

Tiêu chí thực hiện	5 năm (2014-2018)			2019		2020		2021		2022	
	Tốt	Khá	Trung bình	Tốt	Khá	Tốt	Khá	Tốt	Khá	Tốt	Khá
Về thực hiện trách nhiệm, nhiệm vụ được giao	80,00	10,00	10,00	98,83	1,17	98,3	1,7	98,3	1,7	97,19	2,81
Tính chuyên nghiệp	80,00	20,00	10,00	95,32	4,68	95,75	4,25	94,92	5,08	97,47	2,53
Tính trung thực	100,00			100	0	100	0	98,87	1,13	100	0
Về tổ chức kỷ luật, kỷ cương	85,00	10,00	5,00	99,41	0,59	99,44	0,56	99,15	0,85	100	0
Về phẩm chất đạo đức lối sống, gương mẫu	90,00	10,00		98,24	1,76	96,04	3,96	96,05	3,95	99,72	0,28

Chống quan liêu	100.00			98,53	1,47	96,32	3,68	97,18	2,82	96,63	3,37
Chống tiêu cực	100.00			97,95	2,05	95,75	4,25	96,33	3,67	98,31	1,69
Chống bệnh hình thức	85.00	10.00	5.00	99,12	0,88	98,87	1,13	98,2	1,8	98,6	1,4

### c) Các giải pháp thực hiện

Thường xuyên giáo dục, quán triệt VC, NLD nêu cao đạo đức và tinh thần trách nhiệm trong thi hành nhiệm vụ.

Quán triệt VC, NLD nỗ lực thực hiện hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị, chuyên môn; 3 nhiệm vụ trọng tâm của đơn vị và hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch hàng năm cấp trên giao. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả, công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực khoa học công nghệ, tăng cường công tác cải cách hành chính, từng bước xây dựng đơn vị và ngành y tế thành phố phát triển.

Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao theo đúng kế hoạch, đúng tiến độ đạt hiệu quả cao.

Tuyệt đối không có tiêu cực trong hoạt động công vụ

### **2. Việc thực hiện, đẩy mạnh cải cách hành chính**

a) Triển khai thực hiện tốt việc tiếp nhận ý kiến, phản ánh khiếu nại tố cáo của công dân, tổ chức đối với hành vi quan liêu, tham nhũng, tiêu cực, thiếu trách nhiệm, có thái độ cửa quyền, hách dịch, sách nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân trong thực thi công vụ; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính. Trong thời gian quan, không có xảy ra các tình trạng trên trong đơn vị.

b) Tiếp dân trực tiếp: Công tác triển khai tiếp dân trực tiếp được giải quyết hàng ngày từ thứ hai đến thứ sáu, do Ban giám đốc phụ trách để giải quyết những thắc mắc của người bệnh và tư vấn các quyền và lợi ích hợp pháp của người bệnh trong khám chữa bệnh tại Trung tâm y tế

c) Hòm thư góp ý: Tiếp tục duy trì hòm thư góp

Tiếp nhận và trả lời ý kiến góp ý trên website: Không có

Đường dây nóng:

Công tác tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng đã thực hiện tốt, lãnh đạo đơn vị luôn tôn trọng lắng nghe các ý kiến phản ánh của người dân và giải quyết kịp thời, hợp lý để đảm bảo sự hài lòng của người dân sau khi đã phản ánh;

Những nguyên nhân khách quan tác động đến ý kiến phản ánh chủ yếu là tình trạng quá tải người bệnh đến khám chữa bệnh và điều trị ngoại trú, thái độ phục vụ của nhân viên bệnh viện hoặc thắc mắc giá dịch vụ. Số điện thoại đường dây nóng đảm bảo thường trực 24/24 sẵn sàng tiếp nhận ý kiến phản ánh mọi lúc mọi nơi. Tuy nhiên cũng còn một số người dân lợi dụng đường dây nóng phản ánh những ý kiến không đúng sự thật.

#### d) Hình thức khác

Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú và nội trú định kỳ hàng tháng

Họp Hội đồng người bệnh định kỳ hàng tuần cấp khoa và cấp bệnh viện hàng tháng

Phản ánh trực tiếp của người bệnh và người nhà người bệnh tại bộ phận chăm sóc khách hàng: 3-5 ý kiến/tháng.

Hình thức xử lý và biện pháp khắc phục: Căn cứ các nội dung phản ánh của người bệnh và người nhà người bệnh đơn vị đã đưa ra các biện pháp xử lý và khắc phục;

Qua kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú và nội trú phòng Điều dưỡng là đầu mối phân tích, đánh giá và đề xuất các giải pháp khắc phục theo từng nhóm nội dung, báo cáo lãnh đạo đơn vị chỉ đạo khắc phục kịp thời.

Các ý kiến phản ánh của người bệnh trong các cuộc họp Hội đồng người bệnh được đại diện Lãnh đạo tham dự họp trả lời cho người bệnh, người nhà người bệnh sau đó trình Giám đốc chỉ đạo các đơn vị, cá nhân liên quan chấn chỉnh, khắc phục.

Các ý kiến phản ánh trực tiếp của người bệnh, người nhà người bệnh qua bộ phận chăm sóc khách hàng được nhân viên Tổ công tác xã hội giải quyết kịp thời; đồng thời báo cáo lãnh đạo đề có định hướng và giải pháp khắc phục.

### **III. Đánh giá kết quả thực hiện**

Lãnh đạo đơn vị đã chú trọng phát huy vai trò, trách nhiệm của mình trong việc quản lý; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ viên chức, người lao động; ngay từ đầu năm Trung tâm y tế Liên Chiểu đã xây dựng tiêu chí, chuẩn mực cụ thể để từng CBCCVC ký cam kết thực hiện các nội dung Chỉ thị số 29-CT/TU về “5 xây”, “3 Chống” theo từng lĩnh vực phụ trách, sát với từng vị trí công việc của từng cá nhân. Hầu hết viên chức, người lao động đều nắm vững được quan điểm, mục đích, yêu cầu, ý nghĩa và các giải pháp nêu trong Chỉ thị 29-CT/TU của BTV Thành ủy.

Công tác chuyên môn: Trung tâm đã tổ chức thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ được giao và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kế hoạch giao; không có xảy ra sai sót và tai biến trong công tác điều trị, chăm sóc người bệnh; chất lượng khám chữa bệnh và tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngày càng được nâng cao.

Vướng mắc, tồn tại, hạn chế và kiến nghị trong thực hiện các Chỉ thị Công tác tuyên truyền, giáo dục tuy được các cấp ủy chú trọng nhưng chưa thường xuyên, liên tục việc hướng dẫn đăng ký làm theo chưa sát yêu cầu thực tế của đơn vị mình, thiếu cụ thể, nên khó kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện

Được sự lãnh đạo và chỉ đạo của Sở y tế việc triển khai thực hiện nghiêm túc các Chỉ thị đã đem đến những chuyển biến tích cực của viên chức và người lao động trong thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính đảm bảo giờ giấc làm việc; Thực hiện tốt Quy tắc ứng xử và “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”. Giám đốc đơn vị đã quán triệt kịp thời; cụ thể hóa các nội dung tiêu chí Chỉ thị số 29-CT/TU về “5 xây, 3 chống” cũng như triển khai các biện pháp thực hiện phù hợp với tình hình thực tế về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, nên toàn thể VC, NLD của đơn vị nghiêm chỉnh chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật Nhà nước; nội quy, quy chế của Trung tâm; tuân thủ chỉ đạo, quyết định của cấp trên trong thực thi nhiệm vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện. Sâu sát với công việc, không thờ ơ, vô cảm khi tiếp xúc với người bệnh, vì vậy không có xảy ra các trường hợp người bệnh khiếu nại, khiếu kiện.

#### **IV. Nhiệm vụ và giải pháp thực hiện trong thời gian đến**

##### **1. Về tư tưởng chính trị**

Nghiêm túc thực hiện Nghị quyết Trung ương 4 (khóa XII) về “Tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ”, Chỉ thị số 05-CT/TW, ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về “Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”; Chuyên đề hằng năm về học tập, thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW; Quy định số 101-QĐ/TW, ngày 07/6/2012 của Ban Bí thư về “Trách nhiệm nêu gương của cán bộ, đảng viên, nhất là cán bộ lãnh đạo chủ chốt các cấp”; Chỉ thị số 29-CT/TU, Chỉ thị số 43-CT/TU của Ban Thường vụ Thành ủy, Đề án xây dựng “Thành phố 4 an”, Chỉ thị số 14/CT-UBND ngày 18/11/2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về “Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương xây dựng đội ngũ viên chức, người lao động đáp ứng yêu cầu xây dựng và phát triển thành phố Đà Nẵng trong tình hình mới” gắn với các chủ trương của thành phố; Thực hiện tốt Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2016 của Bộ Y tế về thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

##### **2. Về thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao**

Trách nhiệm với người bệnh và người nhà người bệnh: Tiếp đón ân cần hòa nhã, giao tiếp văn minh, lịch sự kịp thời giải thích những thắc mắc để người bệnh an tâm điều trị.

Trách nhiệm với công việc: Tận tâm với công việc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao đúng thời gian quy định, không để xảy ra sai sót, chủ động tham mưu đề xuất, phối hợp với đồng nghiệp để giải quyết kịp thời các yêu cầu cấp trên giao phó, không đùn đẩy công việc, không vi phạm quy chế chuyên môn.

### **3. Tính chuyên nghiệp**

Đối với lãnh đạo đơn vị: Xây dựng các kế hoạch để thực hiện nhiệm vụ công tác chuyên môn và đề ra phương hướng hoạt động trọng tâm.

Đối với trưởng khoa, phòng, trạm: Có trách nhiệm tham mưu với Ban giám đốc, Đảng ủy về xây dựng các kế hoạch để phát triển bệnh viện và hoàn thành kế hoạch chỉ tiêu được giao.

Đối với cán bộ viên chức và người lao động: Thực hiện tốt nhiệm vụ công tác chuyên môn được giao không để xảy ra sai sót

### **4. Tính trung thực**

Mỗi viên chức, người lao động trong đơn vị có cách sống trung thực, đánh giá đúng bản chất sự việc, tự nhận xét bản thân một cách khách quan, chính xác không đùn đẩy trách nhiệm, tự nhận khuyết điểm khi sai sót và sẵn sàng khắc phục sửa chữa.

### **5. Kỷ cương**

Viên chức, người lao động phải gương mẫu đi đầu trong việc chấp hành chủ trương chính sách của Đảng pháp luật của Nhà nước; nghiêm túc thực hiện nội quy, quy chế của Bệnh viện và của ngành; thực hiện nhiệm vụ phân công có chất lượng và hiệu quả.

### **6. Về phẩm chất đạo đức, lối sống gương mẫu**

Viên chức, người lao động trong đơn vị luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm về y đức, nghề nghiệp gương mẫu về mọi mặt để xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế đẹp trong mắt của người dân. Thực hiện tốt các chuẩn mực đạo đức theo 7 nội dung đã cam kết.

### **7. Chống quan liêu**

Việc giải quyết những công việc tại bệnh viện cũng như giải quyết những ý kiến đóng góp của người bệnh được nhanh gọn, kịp thời; viên chức và người lao động làm việc tại bệnh viện không có thái độ thờ ơ vô cảm, quan liêu khi tiếp xúc với người bệnh.

### **8. Chống tiêu cực**

Đơn vị đã thực hiện tốt và có hiệu quả việc thu chi nguồn kinh phí được giao cũng như các nguồn kinh phí thu từ khám chữa bệnh; triển khai các khoản thu đúng nguyên tắc quản lý thu tài chính của Nhà nước; đối với người bệnh không thờ ơ, thiếu trách nhiệm, không có hành vi vòi vĩnh, nhũng nhiễu gây phiền hà cho người bệnh.

### **9. Chống bệnh hình thức**

Thực hiện tiết kiệm trong mua sắm hành chính, không phô trương lãng phí, không có thái độ đối phó trong công việc thường ngày, không chạy theo thành tích mà phải quan tâm đến chất lượng công việc

## **10. Về khắc phục, sửa chữa những hạn chế khuyết điểm**

Quán triệt VC, NLD nỗ lực thực hiện hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị, chuyên môn; 3 nhiệm vụ trọng tâm của đơn vị và ngành hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch hàng năm cấp trên giao. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả, công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực khoa học công nghệ, tăng cường công tác cải cách hành chính, từng bước xây dựng đơn vị và ngành y tế thành phố phát triển.

Thực hiện các nhiệm vụ được giao theo đúng kế hoạch, đúng tiến độ đạt hiệu quả cao; Duy trì thường xuyên việc tổ chức học tập giáo dục, quán triệt VC, NLD nêu cao đạo đức và tinh thần trách nhiệm trong thi hành nhiệm vụ;

## **11. Về kế hoạch hành động thực hiện Nghị quyết Đại hội XII của Đảng và Nghị quyết Đại hội lần thứ XXI Đảng bộ thành phố**

Đảng bộ đã bám sát các nội dung cơ bản của Nghị quyết Đại hội XII của Đảng; Nghị quyết Đại hội lần thứ XXI của Đảng bộ thành phố; các Chỉ thị, Nghị quyết, chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương; Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Đại hội XII của Đảng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và năng lực thực hiện của Đảng bộ tại đơn vị; Các nhiệm vụ, giải pháp trong Chương trình hành động phải có trọng tâm, trọng điểm, đảm bảo tính khả thi, hiệu quả.

### **V. Đề xuất, kiến nghị**

Đề nghị duy trì thường xuyên công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chỉ thị để kịp thời phát hiện, uốn nắn những hạn chế, yếu kém, nhất là những yếu kém trong nhận thức nhằm tránh những hành vi vi phạm của viên chức và người lao động.

Trên đây là báo cáo việc thực hiện Công văn số 1577/KH-SYT ngày 17/4/2023 của Sở Y tế thành phố Đà Nẵng về việc Tổ chức tổng kết 10 năm thực hiện Chỉ thị 29-CT/TU ngày 06/11/2013 của Ban Thường vụ Thành ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu xây dựng thành phố trong tình hình mới; Trung tâm y tế Liên Chiểu kính báo cáo./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Y tế (để báo cáo);
- BGD;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Đại Vĩnh**

