

Số: 133 /BC-YTTMR

Tu Mơ Rông, ngày 06 tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

Tổng kết 10 năm thực hiện Kết luận số 114-KL/TW ngày 14/7/2015 của Ban Bí thư Trung ương Đảng (khoá XI) về “Nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan nhà nước các cấp” tại Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi.

Thực hiện Công văn số 1516/SYT-TCHC ngày 02/4/2026 của Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi về việc báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Kết luận 114-KL/TW ngày 14/7/2015 của Ban Bí thư Trung ương Đảng (khóa XI).

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Kết luận số 114-KL/TW ngày 14/7/2015 của Ban Bí thư Trung ương Đảng (khóa XI) về “Nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan nhà nước các cấp” với các nội dung như sau:

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông là đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi, có tư cách pháp nhân, trụ sở, con dấu, tài khoản riêng. Trung tâm thực hiện chức năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về y tế dự phòng, khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng, sức khỏe sinh sản, an toàn thực phẩm, dân số trên địa bàn các xã: Đắk Tô Kan, Đắk Sao, Tu Mơ Rông và Măng Ri (theo Quyết định số 447/QĐ-UBND ngày 18 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông trực thuộc Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi). Hiện nay Trung tâm có 02 phòng chức năng, 08 khoa chuyên môn; tổng số viên chức, người lao động là 79 người; quy mô giường bệnh kế hoạch 100 giường; thực hiện nhiệm vụ khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú, điều trị nội trú, cấp cứu, y tế dự phòng và triển khai các chương trình mục tiêu y tế theo phân cấp.

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông đóng chân trên khu vực miền núi, địa bàn rộng, địa hình phức tạp, dân số chủ yếu là đồng bào dân tộc thiểu số (dân tộc Xơ Đăng chiếm trên 95%), kinh tế - xã hội còn nhiều khó khăn, trình độ dân trí không đồng đều, phong tục tập quán còn ảnh hưởng đến việc tiếp cận dịch vụ y tế, đời sống nhân dân từng bước được cải thiện nhưng vẫn còn tình trạng hộ nghèo, nhận thức về vệ sinh phòng bệnh, khám chữa bệnh định kỳ của một bộ phận nhân dân còn hạn chế. Đây là yếu tố tác động trực tiếp đến công tác dân vận trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe nhân dân.

Thuận lợi: Sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của Đảng ủy, Ban Giám đốc Trung tâm; sự phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ

quốc và các tổ chức chính trị - xã hội; đội ngũ viên chức, người lao động có tinh thần trách nhiệm cao trong việc thực hiện công tác dân vận.

Khó khăn: Địa bàn xa xôi, giao thông khó khăn ảnh hưởng đến việc tiếp cận dịch vụ y tế của nhân dân; nguồn lực (*nhân lực, cơ sở vật chất, kinh phí...*) còn hạn chế; một bộ phận viên chức, người lao động nhận thức về công tác dân vận chưa đầy đủ, vẫn coi công tác dân vận chủ yếu thuộc về công tác hành chính. Những yếu tố trên đã tác động trực tiếp đến việc triển khai công tác dân vận của đơn vị.

A. KẾT QUẢ 10 NĂM THỰC HIỆN KẾT LUẬN SỐ 114-KL/TW

Trong 10 năm triển khai thực hiện Kết luận số 114-KL/TW, các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị cấp trên và của Sở Y tế, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông đã cụ thể hóa công tác dân vận gắn với nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe Nhân dân trên địa bàn phụ trách. Công tác dân vận được lồng ghép trong hoạt động khám chữa bệnh, y tế dự phòng, dân số, truyền thông giáo dục sức khỏe và các chương trình y tế tại cộng đồng. Qua đó góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, tăng cường sự hài lòng của người bệnh và Nhân dân đối với đơn vị. Cụ thể:

I. Ban hành các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo

1. Tuyên truyền, quán triệt, triển khai thực hiện Kết luận số 114-KL/TW gắn với các văn bản cụ thể của Đảng, Nhà nước về công tác dân vận (Nghị quyết số 25-NQ/TW, Quyết định số 290-QĐ/TW, Quyết định số 217-QĐ/TW, Quyết định số 218-QĐ/TW, Chỉ thị số 16/CT-TTg, Chỉ thị số 33/CT-TTg...): Đảng ủy, Ban Giám đốc Trung tâm đã tổ chức quán triệt, triển khai Kết luận 114-KL/TW và các văn bản liên quan qua các hội nghị, sinh hoạt chi bộ, giao ban định kỳ, kết hợp với triển khai các chỉ thị, nghị quyết của Tỉnh ủy, Sở Y tế về công tác dân vận chính quyền và phong trào “Dân vận khéo”.

- Từ cuối năm 2025, thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp (tỉnh và xã), các Trạm Y tế xã được chuyển giao về Ủy ban nhân dân cấp xã quản lý, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông không còn trực tiếp quản lý Trạm Y tế xã như trước đây. Sự thay đổi này tác động đến phương thức triển khai công tác dân vận, đòi hỏi Trung tâm phải tăng cường phối hợp với chính quyền địa phương cấp xã, các tổ chức chính trị - xã hội, Trạm Y tế cấp xã và các đơn vị liên quan trong công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân, tổ chức các hoạt động chăm sóc sức khỏe tại cộng đồng.

- Trong bối cảnh đó, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông luôn xác định công tác dân vận là nhiệm vụ quan trọng gắn với thực hiện nhiệm vụ chuyên môn; chú trọng cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ người bệnh; tăng cường truyền thông giáo dục sức khỏe; công khai minh bạch các hoạt động; duy trì đường dây nóng, tiếp nhận và xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân. Những yếu tố về điều kiện địa lý khó khăn, đặc thù dân tộc, sự thay đổi mô hình tổ chức bộ máy và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ y tế vừa là thách thức, vừa là động lực để Trung tâm chủ động triển khai hiệu quả công tác dân vận trong giai đoạn 2015-2025.

- Trong giai đoạn 2015-2025, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo triển khai thực hiện công tác dân vận gắn với nhiệm vụ chuyên môn của đơn vị. Hằng năm, căn cứ các văn bản chỉ đạo của cấp trên, Trung tâm đã xây dựng kế hoạch công tác dân vận; tổ chức triển khai thực hiện; định kỳ báo cáo kết quả theo quy định; nhiều năm liền đơn vị tự đánh giá và được Sở Y tế đánh giá, chấm điểm công tác dân vận đạt loại Tốt và Xuất sắc. Qua đó góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận trong tình hình mới, gắn công tác dân vận với nhiệm vụ chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân trên địa bàn.

- Công tác dân vận được lồng ghép với việc thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, đặc biệt trong công tác khám chữa bệnh, phòng chống dịch bệnh, truyền thông giáo dục sức khỏe và chăm sóc sức khỏe nhân dân. Trung tâm thường xuyên quán triệt đến viên chức, người lao động nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân; thực hiện tốt quy tắc ứng xử của cán bộ y tế; đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

2. Đổi mới nội dung, phương thức thực hiện công tác dân vận của các cơ quan, đơn vị: Đơn vị đã đổi mới nội dung, phương thức thực hiện công tác dân vận theo hướng gần dân, sát dân, phù hợp với đặc điểm địa bàn miền núi, vùng sâu, vùng xa. Công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân được thực hiện đa dạng thông qua nhiều hình thức như: tuyên truyền trực tiếp cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; lồng ghép trong hoạt động chuyên môn hằng ngày; truyền thông giáo dục sức khỏe tại cộng đồng; các chương trình tiêm chủng, dinh dưỡng và phòng chống dịch bệnh. Bên cạnh đó, Trung tâm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác dân vận thông qua Trang thông tin điện tử (*xây dựng và duy trì chuyên mục Công tác dân vận địa chỉ <https://trungtamytetumorong.vn/cong-tac-dan-van/>*), trang Facebook của đơn vị, các nhóm Zalo nội bộ và nhóm truyền thông chuyên môn để cung cấp thông tin y tế, hướng dẫn phòng bệnh, thông báo lịch khám bệnh, tiêm chủng và các hoạt động chăm sóc sức khỏe. Việc đổi mới phương thức dân vận đã góp phần nâng cao hiệu quả tuyên truyền, giúp người dân dễ tiếp cận thông tin, tăng cường sự đồng thuận và tin tưởng của Nhân dân đối với hoạt động của Trung tâm.

3. Nhiệm vụ thực hiện công tác dân vận là tiêu chí đánh giá, phân loại thi đua, khen thưởng

- Công tác dân vận được đưa vào tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng hằng năm đối với viên chức, người lao động và các khoa, phòng trong toàn đơn vị. Nội dung đánh giá tập trung vào tinh thần trách nhiệm phục vụ người bệnh, người dân; thái độ giao tiếp, ứng xử của viên chức y tế; việc chấp hành quy tắc ứng xử; thực hiện quy chế dân chủ cơ sở; cải cách hành chính; tiếp nhận và xử lý phản ánh của người bệnh; xây dựng cơ sở y tế “*Xanh-Sạch-Đẹp*” cũng như việc tham gia các hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe tại cộng đồng.

- Hằng năm, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông tổ chức đánh giá, phân loại thi đua đối với tập thể và cá nhân gắn với kết quả thực hiện công tác dân vận. Đây là một trong những tiêu chí quan trọng để xem xét công nhận danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng cuối năm. Những tập thể, cá nhân thực hiện tốt công tác dân

vận, có sáng kiến, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh, được biểu dương, khen thưởng kịp thời; đồng thời nhắc nhở, chấn chỉnh các trường hợp thực hiện chưa tốt.

- Việc đưa nội dung công tác dân vận vào tiêu chí thi đua đã góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm của viên chức, người lao động; xây dựng phong cách phục vụ tận tình, chu đáo; tạo chuyển biến tích cực trong giao tiếp ứng xử, hướng tới sự hài lòng của người bệnh và Nhân dân; góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông trong thời gian qua.

II. CỤ THỂ HÓA VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG TÁC DÂN VẬN

1. Hội đồng nhân dân: Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông chủ động phối hợp với Hội đồng nhân dân các cấp trong hoạt động giám sát việc thực hiện các chính sách pháp luật về y tế trên địa bàn như công tác khám bệnh, chữa bệnh; phòng, chống dịch bệnh; thực hiện chính sách bảo hiểm y tế; chương trình tiêm chủng mở rộng; an toàn thực phẩm; công tác dân số và phát triển. Thông qua hoạt động giám sát, Trung tâm kịp thời cung cấp thông tin, báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn; tiếp thu các ý kiến kiến nghị của đại biểu Hội đồng nhân dân nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe Nhân dân trên địa bàn.

2. Ủy ban nhân dân: Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông phối hợp chặt chẽ với Ủy ban nhân dân các xã trong triển khai các chương trình y tế - dân số; phòng chống dịch bệnh; tiêm chủng mở rộng; chăm sóc sức khỏe bà mẹ, trẻ em; phòng chống suy dinh dưỡng; vệ sinh môi trường và an toàn thực phẩm. Đồng thời phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia bảo hiểm y tế, chủ động phòng bệnh, khám bệnh kịp thời; lồng ghép công tác dân vận trong các hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe tại cộng đồng. Trong quá trình thực hiện, Trung tâm thường xuyên trao đổi thông tin với chính quyền địa phương, kịp thời tháo gỡ khó khăn, góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện chính sách y tế tại cơ sở.

3. Nội dung, hình thức lấy ý kiến và tiếp thu ý kiến của Mặt trận Tổ quốc, các tầng lớp Nhân dân tham gia xây dựng chính sách, pháp luật: Thường xuyên phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức đoàn thể tại địa phương trong tuyên truyền, vận động Nhân dân tham gia các hoạt động chăm sóc sức khỏe; thường xuyên thực hiện lấy ý kiến của người bệnh và người dân thông qua đối thoại trực tiếp, hòm thư góp ý, đường dây nóng, khảo sát mức độ hài lòng người bệnh, phản ánh qua mạng xã hội của đơn vị. Các ý kiến góp ý được tổng hợp, phân tích và tiếp thu để điều chỉnh quy trình khám bệnh, chữa bệnh; cải cách thủ tục hành chính; nâng cao thái độ phục vụ; từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, đáp ứng sự hài lòng của người dân.

III. Nâng cao hiệu quả tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật

1. Công tác tuyên truyền, vận động, hướng dẫn, tổ chức cho Nhân dân thực hiện chính sách pháp luật

- Trong giai đoạn 2015-2025, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông đã đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước trong lĩnh vực y tế. Nội dung tuyên truyền

tập trung vào công tác khám bệnh, chữa bệnh; phòng, chống dịch bệnh; tham gia bảo hiểm y tế; tiêm chủng mở rộng; chăm sóc sức khỏe bà mẹ, trẻ em; phòng chống suy dinh dưỡng; an toàn thực phẩm; vệ sinh môi trường và các chương trình mục tiêu y tế.

- Hình thức tuyên truyền được thực hiện đa dạng như: tuyên truyền trực tiếp cho người bệnh và người nhà người bệnh tại Trung tâm; lồng ghép trong các hoạt động khám bệnh, chữa bệnh; truyền thông giáo dục sức khỏe tại cộng đồng; truyền thông trong các chương trình tiêm chủng, dinh dưỡng; thông qua bảng tin, tờ rơi, áp phích; Trang thông tin điện tử, Facebook và các nhóm Zalo của đơn vị. Bình quân hằng năm Trung tâm thực hiện nhiều đợt truyền thông lồng ghép tại cộng đồng; tỷ lệ người dân được tiếp cận thông tin về chăm sóc sức khỏe ngày càng tăng; nhận thức của người dân về phòng bệnh và sử dụng dịch vụ y tế từng bước được nâng cao.

2. Thực hành dân chủ, công khai, minh bạch trong hoạt động quản lý, điều hành

- Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông thực hiện nghiêm quy chế dân chủ cơ sở; ban hành và tổ chức thực hiện các quy chế, quy định nội bộ như: quy chế làm việc; quy chế chi tiêu nội bộ; quy tắc ứng xử của viên chức y tế; quy trình tiếp đón người bệnh; quy chế tiếp công dân; quy định công khai thủ tục hành chính. Các nội dung công khai bao gồm: quy trình khám bệnh, chữa bệnh; giá dịch vụ y tế; quyền và nghĩa vụ của người bệnh; lịch tiếp công dân; đường dây nóng; nội quy, quy định tại nơi tiếp đón.

- Việc thực hiện công khai, minh bạch góp phần nâng cao trách nhiệm của viên chức, người lao động; tạo điều kiện để người dân giám sát hoạt động của đơn vị; hạn chế tiêu cực, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh.

3. Công tác tiếp dân, đối thoại với Nhân dân của người đứng đầu

- Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định; ban hành các văn bản như: kế hoạch, thông báo lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế và lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị. Giám đốc Trung tâm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất khi cần thiết; đồng thời chỉ đạo các khoa, phòng tiếp nhận, giải quyết kịp thời các ý kiến phản ánh của người bệnh và người dân.

- Các hình thức tiếp nhận ý kiến bao gồm: tiếp công dân trực tiếp; hòm thư góp ý; đường dây nóng của Trung tâm và của Sở Y tế; phản ánh thông qua nhân viên y tế; thông qua khảo sát mức độ hài lòng người bệnh¹. Trong giai đoạn 2015–2025, Trung tâm đã tiếp nhận nhiều ý kiến góp ý chủ yếu liên quan đến quy trình khám bệnh, thời gian chờ khám và thái độ phục vụ; các ý kiến đều được giải quyết kịp thời, không để phát sinh điểm nóng.

4. Giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo; vụ việc phức tạp kéo dài: Trong giai đoạn 2015-2025, Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông không phát sinh đơn thư

¹ Kết quả khảo sát hàng năm cho thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt trên 90%.

kiểu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài. Các phản ánh, kiến nghị của người dân chủ yếu thông qua góp ý trực tiếp hoặc qua đường dây nóng và được tiếp nhận, xử lý kịp thời theo quy định. Đơn vị thực hiện đúng trình tự, thủ tục giải quyết phản ánh, kiến nghị; đồng thời tăng cường chấn chỉnh thái độ phục vụ, cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

IV. Thực hiện cải cách hành chính gắn với công tác dân vận

1. Cải cách thủ tục hành chính liên quan trực tiếp đến người dân

- Thực hiện đầy mạnh cải cách thủ tục hành chính gắn với nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh và Nhân dân, tập trung vào các lĩnh vực trực tiếp liên quan đến người dân như: khám bệnh, chữa bệnh; thanh toán bảo hiểm y tế không dùng tiền mặt; tiêm chủng; cấp giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng bảo hiểm xã hội; chuyên tuyến khám chữa bệnh; quản lý hồ sơ sức khỏe cá nhân... Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được rà soát, đơn giản hóa theo hướng giảm thời gian chờ đợi, giảm giấy tờ không cần thiết, công khai minh bạch tại khu vực tiếp đón người bệnh.

- Đơn vị bố trí bộ phận tiếp đón, hướng dẫn người bệnh ngay từ đầu, thực hiện phân luồng khám bệnh hợp lý; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý khám chữa bệnh, thanh toán bảo hiểm y tế, kê đơn thuốc điện tử nhằm rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục cho người dân. Đồng thời, niêm yết công khai quy trình khám chữa bệnh, thời gian làm việc, các thủ tục hành chính, số điện thoại đường dây nóng để người dân dễ dàng tiếp cận và giám sát việc thực hiện.

2. Phân công lãnh đạo các cơ quan nhà nước phụ trách công tác dân vận

- Đơn vị thực hiện phân công lãnh đạo phụ trách công tác dân vận gắn với trách nhiệm người đứng đầu trong việc tổ chức triển khai các nhiệm vụ chuyên môn, phòng Hành chính - Tổng hợp là bộ phận tham mưu, tổng hợp xây dựng kế hoạch, báo cáo định kì. Giám đốc đơn vị trực tiếp chỉ đạo chung công tác dân vận; các Phó Giám đốc phụ trách từng lĩnh vực chuyên môn đồng thời chịu trách nhiệm chỉ đạo thực hiện công tác dân vận trong phạm vi phụ trách.

- Trưởng các khoa, phòng, bộ phận chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện công tác dân vận tại đơn vị mình quản lý; lồng ghép nội dung dân vận trong hoạt động chuyên môn, nhất là trong công tác khám chữa bệnh, truyền thông giáo dục sức khỏe, phòng chống dịch bệnh và các chương trình y tế tại cộng đồng. Việc phân công rõ trách nhiệm giúp công tác dân vận được triển khai đồng bộ, thường xuyên, gắn với nhiệm vụ chính trị của từng khoa, phòng.

3. Thực hiện các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, tác phong làm việc, quy tắc ứng xử

- Thường xuyên quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về đạo đức công vụ, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử, việc chấp hành kỉ luật, kỉ cương hành chính của nhân viên y tế; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người bệnh, Nhân dân của đội ngũ viên chức và người lao động. Thực hiện phương châm "*lấy người bệnh làm trung tâm*", tăng cường giao tiếp, ứng

xử văn minh, lịch sự, hướng dẫn tận tình đối với người bệnh và người nhà người bệnh.

- Đơn vị duy trì thực hiện trang phục ngành, đeo thẻ viên chức, thực hiện giờ giấc làm việc nghiêm túc; bố trí cán bộ hướng dẫn người dân tại khu vực tiếp đón; kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh các trường hợp có thái độ chưa chuẩn mực trong giao tiếp với người bệnh và Nhân dân. Đồng thời, lồng ghép nội dung thực hiện quy tắc ứng xử vào tiêu chí đánh giá thi đua, xếp loại viên chức, người lao động hằng năm nhằm nâng cao ý thức phục vụ người bệnh và Nhân dân.

4. Công tác hòa giải trong nội bộ Nhân dân

- Đơn vị phối hợp với chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể và Trạm Y tế các xã tham gia công tác hòa giải trong nội bộ Nhân dân, đặc biệt trong các nội dung liên quan đến chăm sóc sức khỏe, bảo hiểm y tế, tiêm chủng, phòng chống dịch bệnh, an toàn thực phẩm và dân số. Thông qua hoạt động truyền thông, tư vấn và giải thích trực tiếp, đơn vị góp phần tháo gỡ các vướng mắc, tạo sự đồng thuận của người dân trong thực hiện các chính sách y tế.

- Trong quá trình khám chữa bệnh, khi phát sinh ý kiến phản ánh, thắc mắc của người bệnh và người nhà người bệnh, đơn vị kịp thời giải thích, hướng dẫn, đối thoại trực tiếp để hạn chế phát sinh khiếu nại, góp phần giữ ổn định tình hình, củng cố niềm tin của Nhân dân đối với ngành y tế. Đồng thời, phối hợp với Trạm Y tế và chính quyền địa phương tuyên truyền, vận động người dân thực hiện tốt các quy định pháp luật về chăm sóc và bảo vệ sức khỏe.

V. Công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác dân vận

1. Phối hợp kiểm tra, giám sát quá trình triển khai thực hiện công tác dân vận

- Công tác dân vận của đơn vị chịu sự kiểm tra, giám sát của cấp trên; đồng thời đơn vị chủ động thực hiện kiểm tra nội bộ, kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế. Qua đó góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện công tác dân vận và trách nhiệm phục vụ Nhân dân.

- Định kì hàng năm đơn vị xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát nội bộ việc thực hiện công tác dân vận gắn với kiểm tra hoạt động chuyên môn tại các khoa, phòng và Trạm Y tế. Nội dung kiểm tra tập trung vào việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; thái độ phục vụ Nhân dân; cải cách thủ tục hành chính; công khai, minh bạch trong hoạt động khám chữa bệnh; việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân; thực hiện quy tắc ứng xử của viên chức ngành y tế.

- Hình thức kiểm tra được thực hiện thông qua kiểm tra định kỳ, lồng ghép trong các đợt kiểm tra chuyên môn, kiểm tra cải cách hành chính, kiểm tra công vụ; đồng thời thông qua khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh, tiếp nhận phản ánh qua đường dây nóng, hòm thư góp ý. Qua kiểm tra, đơn vị kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế; biểu dương các tập thể, cá nhân thực hiện tốt công tác dân vận; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

2. Công tác phối hợp giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị thực hiện công tác dân vận: Đơn vị phối hợp chặt chẽ với cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong triển khai công tác dân vận, nhất là trong các hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe, phòng chống dịch bệnh, vận động người dân tham gia bảo hiểm y tế, tiêm chủng mở rộng, chăm sóc sức khỏe bà mẹ và trẻ em, dân số - kế hoạch hóa gia đình, an toàn thực phẩm. Đồng thời, phối hợp với các đoàn thể như Công đoàn, Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ trong việc tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân thực hiện tốt chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về lĩnh vực y tế. Việc phối hợp được thực hiện thường xuyên thông qua các cuộc họp liên ngành, các chiến dịch truyền thông tại cộng đồng, góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận trong tình hình mới.

3. Cơ chế để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và Nhân dân tham gia giám sát, phản biện xã hội, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền: Đơn vị tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và người bệnh, người dân tham gia giám sát hoạt động của đơn vị thông qua việc công khai các nội dung liên quan đến khám chữa bệnh, cải cách thủ tục hành chính, thái độ phục vụ người bệnh; niêm yết đường dây nóng, hòm thư góp ý để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân.

Định kỳ tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh; tiếp thu ý kiến góp ý của Nhân dân để điều chỉnh quy trình khám chữa bệnh, nâng cao chất lượng phục vụ. Đồng thời, phối hợp với chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ quốc trong các hoạt động tiếp xúc, đối thoại với người bệnh và Nhân dân; kịp thời tiếp nhận, giải quyết các ý kiến phản ánh liên quan đến công tác chăm sóc sức khỏe, góp phần xây dựng đơn vị hoạt động hiệu quả, công khai, minh bạch, vì người bệnh, người dân phục vụ.

VI. Triển khai thực hiện các phong trào thi đua yêu nước, phong trào thi đua “Dân vận khéo” trong lĩnh vực dân vận của các cơ quan nhà nước, chính quyền các cấp gắn với việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh

1. Hình thức, nội dung

- Đơn vị triển khai thực hiện các phong trào thi đua yêu nước, phong trào thi đua “Dân vận khéo” gắn với nhiệm vụ chuyên môn và việc học tập, làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Nội dung thi đua tập trung vào nâng cao chất lượng khám chữa bệnh; cải cách thủ tục hành chính; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân; xây dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp; vận động người dân tham gia bảo hiểm y tế, tiêm chủng, phòng chống dịch bệnh và chăm sóc sức khỏe ban đầu.

- Hình thức triển khai được thực hiện thông qua phát động phong trào thi đua trong toàn đơn vị; đăng ký mô hình “Dân vận khéo” tại các khoa, phòng và Trạm Y tế; lồng ghép nội dung dân vận trong các phong trào thi đua của ngành y tế; gắn với việc đánh giá, xếp loại viên chức, người lao động hằng năm. Đồng

thời, đẩy mạnh tuyên truyền, nhân rộng các điển hình tiên tiến, cách làm hay, hiệu quả trong công tác dân vận.

2. Một số mô hình tiêu biểu

- Bên cạnh các mô hình gắn với việc thực hiện chuyên môn, đơn vị triển khai hiệu quả các mô hình an sinh xã hội gắn với công tác dân vận như: mô hình “*Tử sơ sinh 0 đồng - Chia sẻ yêu thương*” hỗ trợ quần áo, vật dụng thiết yếu cho các bà mẹ và trẻ sơ sinh có hoàn cảnh khó khăn; mô hình “*Tử quần áo từ thiện*” đặt tại đơn vị để người bệnh, người nhà người bệnh có nhu cầu được nhận miễn phí. Các mô hình được duy trì thường xuyên, góp phần chia sẻ khó khăn với người dân, nhất là đồng bào vùng sâu, vùng xa, người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.

- Đơn vị đồng thời thường xuyên vận động, kêu gọi các nhà hảo tâm, mạnh thường quân hỗ trợ nhu yếu phẩm, quần áo, vật dụng sinh hoạt; tiếp nhận và tổ chức phân phát các suất ăn miễn phí cho bệnh nhân nội trú; tổ chức các hoạt động nhân dịp Tết Trung thu cho thiếu nhi đang điều trị tại đơn vị. Các hoạt động được thực hiện công khai, minh bạch, đúng đối tượng, tạo được sự lan tỏa tích cực trong cộng đồng, góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận.

3. Khen thưởng, nhân rộng mô hình: Với những kết quả đạt được, các mô hình an sinh xã hội gắn với công tác dân vận của đơn vị đã phát huy hiệu quả thiết thực, nhận được sự đồng thuận, ủng hộ của người bệnh, người dân và các tổ chức, cá nhân trên địa bàn. Nhiều năm liền đơn vị tự đánh giá và được Sở Y tế đánh giá, chấm điểm công tác dân vận đạt loại Tốt và Xuất sắc. Năm 2019, đơn vị được Sở Y tế khen thưởng cho tập thể đã có thành tích trong việc thực hiện công tác dân vận². Đây là cơ sở để đơn vị tiếp tục duy trì, nhân rộng các mô hình, đồng thời khuyến khích các khoa, phòng, Trạm Y tế xây dựng thêm các hoạt động dân vận phù hợp với điều kiện thực tế, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh và Nhân dân.

VII. Đánh giá tác động việc thực hiện Kết luận số 114-KL/TW đối với công tác xây dựng Đảng, Nhà nước, củng cố niềm tin của Nhân dân

1. Về những kết quả đạt được

- Việc triển khai thực hiện Kết luận số 114-KL/TW đã góp phần nâng cao nhận thức của cấp ủy, lãnh đạo đơn vị và toàn thể viên chức, người lao động về vai trò, ý nghĩa của công tác dân vận trong tình hình mới. Công tác dân vận được lồng ghép chặt chẽ với nhiệm vụ chuyên môn, đặc biệt trong hoạt động khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe Nhân dân, cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh.

- Thông qua việc thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, công khai minh bạch trong hoạt động chuyên môn, tăng cường đối thoại và tiếp nhận ý kiến góp ý của Nhân dân, mối quan hệ giữa đơn vị với người dân ngày càng được củng cố. Các mô hình “*Dân vận khéo*”, hoạt động an sinh xã hội, hỗ trợ người bệnh

² Quyết định số 745/QĐ-SYT ngày 31/12/2019 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Kon Tum về việc khen thưởng cho tập thể đã có thành tích trong việc thực hiện công tác dân vận năm 2019.

có hoàn cảnh khó khăn được duy trì hiệu quả, góp phần nâng cao hình ảnh của đơn vị, tạo sự đồng thuận và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với ngành y tế.

- Bên cạnh đó, trách nhiệm của người đứng đầu và lãnh đạo các khoa, phòng trong công tác dân vận được nâng cao; tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh của viên chức, người lao động có chuyên biến tích cực; công tác phối hợp với chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội được tăng cường, góp phần nâng cao hiệu quả chăm sóc sức khỏe Nhân dân.

- Việc triển khai công tác dân vận đã góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh; tăng cường mối quan hệ giữa đơn vị với Nhân dân; nâng cao ý thức phòng bệnh trong cộng đồng; tăng số lượt người dân tiếp cận dịch vụ y tế; củng cố niềm tin của Nhân dân đối với ngành y tế tại địa phương.

2. Những hạn chế, khó khăn và nguyên nhân

- Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác dân vận của đơn vị vẫn còn một số khó khăn, hạn chế như: công tác tuyên truyền, vận động người bệnh, người dân ở một số thời điểm chưa thật sự thường xuyên; nội dung tuyên truyền chưa phong phú; việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác dân vận còn hạn chế. Một số viên chức, người lao động chưa chủ động trong công tác tuyên truyền, vận động người dân; việc nhân rộng các mô hình “Dân vận khéo” có lúc chưa đồng đều giữa các khoa, phòng và Trạm Y tế.

- Nguyên nhân chủ yếu là do điều kiện cơ sở vật chất còn khó khăn; địa bàn rộng, dân cư phân tán, nhận thức của một bộ phận người dân còn hạn chế; nhân lực y tế còn thiếu, phải tập trung nhiều cho công tác chuyên môn nên thời gian dành cho hoạt động dân vận chưa nhiều. Bên cạnh đó, nguồn kinh phí để triển khai các hoạt động dân vận và mô hình an sinh xã hội chủ yếu dựa vào vận động xã hội hóa nên chưa ổn định.

3. Bài học kinh nghiệm: Từ thực tiễn triển khai thực hiện Kết luận số 114-KL/TW, đơn vị rút ra một số bài học kinh nghiệm:

- *Một là:* cần tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy, vai trò người đứng đầu trong công tác dân vận.

- *Hai là:* gắn công tác dân vận với nhiệm vụ chuyên môn và cải cách hành chính; phát huy quy chế dân chủ ở cơ sở, công khai minh bạch trong hoạt động của đơn vị.

- *Ba là:* cần đẩy mạnh tuyên truyền, vận động Nhân dân bằng nhiều hình thức phù hợp với điều kiện thực tế.

- *Bốn là* nhân rộng các mô hình “Dân vận khéo” gắn với hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn; tăng cường phối hợp với chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

- *Năm là* chú trọng nâng cao đạo đức công vụ, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ người bệnh, người dân của đội ngũ nhân viên y tế nhằm củng cố niềm tin của người bệnh, người dân đối với đơn vị và ngành y tế.

B. ĐỊNH HƯỚNG NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM THỜI GIẠN TỚI

I. Định hướng nhiệm vụ

1. Tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện hiệu quả Kết luận số 114-KL/TW gắn với nhiệm vụ chính trị của đơn vị và công tác chăm sóc, bảo vệ sức khỏe Nhân dân. Tăng cường vai trò lãnh đạo của cấp ủy, trách nhiệm người đứng đầu trong công tác dân vận; phát huy quy chế dân chủ ở cơ sở, đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

2. Đổi mới nội dung, phương thức thực hiện công tác dân vận theo hướng gần dân, sát dân; lồng ghép công tác dân vận với hoạt động chuyên môn, nhất là trong công tác khám chữa bệnh, phòng chống dịch bệnh, truyền thông giáo dục sức khỏe và quản lý sức khỏe cộng đồng. Tiếp tục duy trì và nhân rộng các mô hình “Dân vận khéo”, các hoạt động an sinh xã hội hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn.

3. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tuyên truyền, vận động người bệnh và Nhân dân; nâng cao đạo đức công vụ, thái độ phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động; phát huy sự phối hợp giữa đơn vị với chính quyền địa phương, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội trong triển khai công tác dân vận, góp phần củng cố niềm tin của người bệnh và Nhân dân đối với ngành y tế.

II. Đề xuất, kiến nghị

Đối với Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Sở Y tế: Đề nghị cấp trên tiếp tục quan tâm chỉ đạo công tác dân vận trong ngành Y tế; tổ chức tập huấn nâng cao năng lực công tác dân vận; hỗ trợ kinh phí để triển khai các mô hình dân vận khéo; tăng cường hướng dẫn thực hiện công tác dân vận trong tình hình mới.

Trên đây là Báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Kết luận số 114-KL/TW ngày 14/7/2015 của Ban Bí thư Trung ương Đảng (khoá XI) về “Nâng cao hiệu quả công tác dân vận của cơ quan nhà nước các cấp” của Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông. Kính báo để Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi biết, tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đảng ủy Trung tâm Y tế;
- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Công đoàn Trung tâm Y tế;
- Chi đoàn Trung tâm Y tế;
- Các khoa, phòng thuộc TTYT;
- Trang TTĐT Trung tâm Y tế_(Mục CTDV);
- Lưu: VT, HC-TH.

GIÁM ĐỐC

Đinh Thành Hải