

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 5925/QĐ-UBND

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 11 năm 2014*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Về ban hành Quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo tổ chức  
thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của  
cán bộ y tế Thành phố hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Căn cứ Quyết định số 3725/QĐ-UBND ngày 31 tháng 7 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về thành lập Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Công văn số 7217/SYT-TCCB ngày 13 tháng 10 năm 2015 và của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 4061/TTr-SNV ngày 29 tháng 10 năm 2015,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế làm việc của Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc Sở Y tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Thủ trưởng các cơ quan có liên quan và các thành viên Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Hứa Ngọc Thuận**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

## **QUY CHẾ**

**Làm việc của Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch**

**“Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ  
y tế Thành phố hướng tới sự hài lòng của người bệnh”**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5925/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11  
năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)*

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nhiệm vụ, quyền hạn, chế độ làm việc và trách nhiệm của Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” (sau đây gọi tắt là Ban Chỉ đạo) trong việc thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Trụ sở làm việc: đặt tại Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, số 59 đường Nguyễn Thị Minh Khai, phường Bến Thành, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

##### **Điều 2. Nguyên tắc làm việc**

1. Ban Chỉ đạo làm việc theo chế độ kiêm nhiệm; chịu trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo, triển khai thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại các cơ sở y tế thuộc Thành phố quản lý;

2. Các thành viên Ban Chỉ đạo có trách nhiệm tham gia đầy đủ các hoạt động của Ban Chỉ đạo, thực hiện và chịu trách nhiệm trước Trưởng ban Ban Chỉ đạo về những nhiệm vụ được phân công;

3. Trưởng ban Ban Chỉ đạo sử dụng con dấu của Ủy ban nhân dân Thành phố; Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo sử dụng con dấu của Sở Y tế trong công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm được giao;

4. Đảm bảo dân chủ, rõ ràng, khách quan, công khai, minh bạch và hiệu quả trong mọi hoạt động.

## **Chương II**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN CHỈ ĐẠO**

#### **Điều 3. Nhiệm vụ của Ban Chỉ đạo**

1. Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân Thành phố trong việc chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại các cơ sở y tế thuộc Thành phố quản lý;

2. Xây dựng và chỉ đạo, thực hiện có hiệu quả Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh theo đúng quy định;

3. Chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc các cơ sở y tế thuộc Thành phố quản lý thành lập Ban Chỉ đạo tại các đơn vị;

4. Triển khai đầy đủ các nội dung trong Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đã được phê duyệt;

5. Kiểm tra, đôn đốc và giám sát việc tổ chức thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của các cơ sở y tế thuộc Thành phố quản lý;

6. Đề xuất với Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân Thành phố các biện pháp chỉ đạo giải quyết kịp thời những vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch trên địa bàn Thành phố;

7. Định kỳ sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm, phổ biến nhân rộng các gương điển hình tiêu biểu; kịp thời khen thưởng và đề nghị cấp thẩm quyền khen thưởng các cá nhân, tập thể, cơ quan, đơn vị có thành tích xuất sắc tiêu biểu trong công tác triển khai thực hiện kế hoạch.

8. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ban Chỉ đạo Trung ương phân công.

#### **Điều 4. Quyền hạn của Ban Chỉ đạo**

1. Quyết định thành lập Tổ Công tác giúp việc cho Ban Chỉ đạo;

2. Giải quyết các vấn đề khó khăn phát sinh trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch;

3. Tổ chức đoàn kiểm tra, giám sát các cơ sở y tế thuộc Thành phố quản lý trong việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch;

4. Đề xuất cơ quan có thẩm quyền phê bình, xử lý đối với cá nhân, tổ chức chậm trễ, thiếu trách nhiệm hoặc có hành vi sai trái, cản trở tiến trình, ảnh hưởng kết quả triển khai kế hoạch trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC THÀNH VIÊN BAN CHỈ ĐẠO**

### **Điều 5. Trưởng ban Ban Chỉ đạo - Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố**

1. Lãnh đạo, điều hành hoạt động của Ban Chỉ đạo và chịu trách nhiệm trước Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân Thành phố về nhiệm vụ được giao;

2. Chủ trì và kết luận các cuộc họp của Ban Chỉ đạo;

3. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác giúp việc Ban Chỉ đạo;

4. Quyết định các vấn đề thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Chỉ đạo;

5. Đề xuất, kiến nghị với Trung ương, Ủy ban nhân dân Thành phố các vấn đề liên quan đến cơ chế, chính sách, nội dung hoạt động của kế hoạch phù hợp với tình hình thực tế của Thành phố;

6. Ủy quyền cho Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo giải quyết các công việc thuộc thẩm quyền của Trưởng ban khi cần thiết.

### **Điều 6. Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo - Giám đốc Sở Y tế**

1. Thay mặt Trưởng ban điều hành hoạt động của Ban Chỉ đạo khi Trưởng ban vắng mặt hoặc được Trưởng ban ủy quyền;

2. Giúp Trưởng ban trong việc chỉ đạo hoạt động của Ban Chỉ đạo và chịu trách nhiệm về những công việc được Trưởng ban giao;

3. Trực tiếp giải quyết các công việc thường xuyên và ký các văn bản của Ban Chỉ đạo theo sự ủy quyền của Trưởng ban;

4. Tổ chức các cuộc họp, các buổi làm việc của Ban Chỉ đạo;

5. Đơn đốc các cơ sở y tế thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện đầy đủ các nội dung kế hoạch.

**Điều 7. Phó Trưởng ban Ban Chỉ đạo - Chủ tịch Công đoàn ngành Y tế Thành phố và Phó Giám đốc Sở Y tế phụ trách công tác khám chữa bệnh**

1. Giúp Trưởng ban và Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo triển khai thực hiện các nội dung Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và chịu trách nhiệm về những công việc được Trưởng Ban giao;

2. Trực tiếp theo dõi, kiểm tra cập nhật thông tin và báo cáo Trưởng Ban, Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo về tình hình triển khai thực hiện kế hoạch;

3. Chuẩn bị nội dung và tham gia đầy đủ các cuộc họp của Ban Chỉ đạo;

4. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Trưởng ban Ban Chỉ đạo phân công.

**Điều 8. Ủy viên Thường trực Ban Chỉ đạo - Trưởng phòng Tổ chức cán bộ thuộc Sở Y tế**

1. Làm đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc triển khai thực hiện các nội dung của kế hoạch đề ra;

2. Theo dõi, chỉ đạo việc tổng hợp, báo cáo Ban Chỉ đạo về tình hình và kết quả thực hiện kế hoạch trên địa bàn Thành phố.

**Điều 9. Thành viên Ban Chỉ đạo - Đại diện các phòng chức năng thuộc Sở Y tế, các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị mình, chỉ đạo hoặc đề xuất chỉ đạo đối với cán bộ y tế thuộc đơn vị mình quản lý phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện các nội dung kế hoạch;

2. Đề xuất biện pháp giải quyết những vướng mắc, khó khăn trong chỉ đạo việc tổ chức thực hiện kế hoạch;

3. Cùng Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết các vấn đề liên quan trong việc thực hiện các nội dung kế hoạch thuộc chức năng quản lý của đơn vị mình và truyền đạt ý kiến kết luận các phiên họp của Ban Chỉ đạo đến đơn vị mình để phối hợp thực hiện;

4. Xây dựng và chỉ đạo tổ chức các chương trình, kế hoạch phối hợp liên ngành lồng ghép thực hiện nhiệm vụ chính trị, chuyên môn nghiệp vụ trong việc triển khai thực hiện kế hoạch;

5. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Trưởng ban Ban Chỉ đạo phân công.

## **Chương IV**

### **CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC VÀ QUAN HỆ CÔNG TÁC**

**Điều 10.** Ban Chỉ đạo làm việc theo chế độ tập thể, các vấn đề được thảo luận, bàn bạc dân chủ; trường hợp có ý kiến khác nhau được ghi vào biên bản cuộc họp để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét cho ý kiến giải quyết. Tài liệu cuộc họp phải được gửi đến các thành viên Ban Chỉ đạo trước 03 ngày kể từ ngày tổ chức cuộc họp. Thành viên Ban Chỉ đạo có trách nhiệm tham gia đầy đủ các cuộc họp của Ban Chỉ đạo, trường hợp không tham dự cuộc họp, thành viên Ban Chỉ đạo có thể ủy quyền 01 cán bộ thuộc đơn vị mình quản lý dự họp thay và phải chịu trách nhiệm về ý kiến của người được ủy quyền.

**Điều 11.** Kết luận của Ban Chỉ đạo phải thể hiện ý kiến của các thành viên tham dự cuộc họp, do Trưởng ban hoặc người được Trưởng ban ủy quyền ký. Trong quá trình thực hiện kết luận, nếu có vấn đề phát sinh, Ban Chỉ đạo tổ chức xin ý kiến các thành viên thống nhất giải quyết.

**Điều 12.** Ban Chỉ đạo họp định kỳ 6 tháng một lần, họp đột xuất theo yêu cầu của Trưởng Ban hoặc Phó Trưởng ban Thường trực.

#### **Điều 13. Theo dõi kiểm tra, sơ kết, tổng kết**

1. Ban Chỉ đạo tiến hành tổ chức kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện các nội dung kế hoạch tại các cơ sở y tế thuộc Thành phố quản lý ít nhất 01 lần/năm.

2. Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; toàn bộ các hoạt động của Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác giúp việc Ban Chỉ đạo.

3. Tổ chức hội nghị sơ kết Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” vào tháng 12 năm 2015. Hội nghị tổng kết cấp Thành phố được tổ chức trước ngày 25 tháng 11 hàng năm và ban hành phương hướng, kế hoạch nhiệm vụ năm tiếp theo.

4. Tùy theo nhiệm vụ công tác từng giai đoạn, Trưởng Ban hoặc Phó Trưởng ban Thường trực tổ chức kiểm tra đánh giá kết quả hoạt động chung của Ban Chỉ đạo và các thành viên Ban Chỉ đạo.

#### **Điều 14. Chế độ thông tin báo cáo**

Trưởng Ban Chỉ đạo báo cáo bằng văn bản kết quả thực hiện kế hoạch tại Thành phố với Thường trực Thành ủy, Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố trước ngày 20 tháng 12 hàng năm, báo cáo về Ban Chỉ đạo cấp Trung ương vào ngày 25 tháng 12 hàng năm.

**Điều 15.** Ban Chỉ đạo phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện và các tổ chức có liên quan khác để phát huy sức mạnh tổng hợp của hệ thống chính trị, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện các nội dung Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế Thành phố, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

**Điều 16.** Kinh phí hoạt động của Ban Chỉ đạo và Tổ Công tác giúp việc Ban Chỉ đạo do ngân sách thành phố bảo đảm, được bố trí trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của Sở Y tế. Việc quản lý, sử dụng kinh phí đảm bảo đúng mục đích và thanh toán, quyết toán theo quy định hiện hành.

### **Chương V**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 17.** Căn cứ vào quy chế này, Trưởng ban và các thành viên Ban Chỉ đạo, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu xét thấy cần thiết, Ban Chỉ đạo kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố điều chỉnh, sửa đổi bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu thực hiện nhiệm vụ được giao./.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Hứa Ngọc Thuận**