

Số: /TB-SYT

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

THÔNG BÁO
Về việc tiếp nhận, giải đáp thông tin
và hướng dẫn tổ chức, công dân của Sở Y tế Hà Nội

Kính gửi:

- Các tổ chức, công dân có nhu cầu liên hệ làm việc trực tiếp tại Sở Y tế Hà Nội;
- Các phòng, các đơn vị trực thuộc Sở.

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, công dân; tạo điều kiện thuận lợi nhất trong việc tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp thông tin và hướng dẫn tổ chức, công dân đối với các nội dung thuộc lĩnh vực y tế, Sở Y tế Hà Nội trân trọng thông báo và hướng dẫn cụ thể như sau:

1. Tiếp nhận, giải đáp thông tin của tổ chức, công dân

Sở Y tế Hà Nội tiếp tục ***công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại của chuyên viên*** (có danh sách cụ thể kèm theo) các phòng và tương đương thuộc Sở Y tế làm đầu mối tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp tổ chức, công dân trên các lĩnh vực: y - dược; vệ sinh an toàn thực phẩm; trang thiết bị y tế; bảo hiểm y tế; công nghệ thông tin; kiểm tra lĩnh vực y tế; tổ chức cán bộ; bảo trợ xã hội; dân số, trẻ em và phòng, chống tệ nạn xã hội... thuộc chức năng quản lý nhà nước của Sở Y tế Hà Nội.

Hình thức ***công khai trên các nền tảng số*** của Sở Y tế Hà Nội (Trang Thông tin điện tử tên miền soyte.hanoi.gov.vn, Trang Sức khỏe Thủ đô tên miền suckhoethudo.vn, Fanpage Sức khỏe Thủ đô, ứng dụng iHanoi mục danh bạ đường dây nóng y tế); ***công khai trực tiếp*** tại Bộ phận văn thư tiếp đón của Sở Y tế Hà Nội.

2. Hướng dẫn tổ chức, công dân có nhu cầu liên hệ làm việc trực tiếp

Bắt đầu từ ngày 01/8/2026, Sở Y tế triển khai việc hướng dẫn tổ chức, công dân có nhu cầu liên hệ làm việc trực tiếp tại Sở Y tế. Cụ thể như sau:

- Địa điểm tiếp đón: Bộ phận Văn thư - Sở Y tế Hà Nội (số 4 Sơn Tây, phường Ba Đình, thành phố Hà Nội).

- Thời gian tiếp đón: Trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ các ngày thứ 7, chủ nhật, ngày nghỉ lễ/tết theo quy định).

Văn phòng Sở cử công chức tại Bộ phận văn thư tiếp đón, tiếp nhận thông tin ban đầu của tổ chức, công dân đến làm việc tại Sở Y tế, công khai quy trình hướng dẫn tiếp đón (*có hướng dẫn cụ thể kèm theo*) để tổ chức, công dân biết, liên hệ làm việc.

3. Yêu cầu chung:

Sở Y tế Hà Nội quán triệt đến toàn thể công chức tăng cường trách nhiệm trong thực thi công vụ. Công chức được giao làm việc với tổ chức, cá nhân phải nêu cao tinh thần trách nhiệm, thái độ chuẩn mực, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu ngoài quy định.

Tổ chức, công dân liên hệ làm việc đề nghị cung cấp tài liệu liên quan (nếu có) đến nội dung làm việc để làm cơ sở trả lời, hướng dẫn, giải đáp, bảo đảm thực hiện đúng quy định, trình tự, công khai, minh bạch, văn minh, lịch sự và hiệu quả.

Đối với các nội dung làm việc thuộc nhiệm vụ, chức năng được phân công, công chức có thể trả lời, giải thích hướng dẫn ngay; các nội dung ngoài quy định và vượt thẩm quyền sẽ được ghi nhận lại và báo cáo lên cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị phản ánh qua Văn phòng Sở để tổng hợp báo cáo. Bộ phận Truyền thông Văn phòng Sở đăng tải nội dung Thông báo này lên Trang Thông tin điện tử để tổ chức, cá nhân được biết và thực hiện.

Sở Y tế Hà Nội trân trọng thông báo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGĐ SYT; (*để báo cáo*)
- TTPVHCC thành phố; (*để phối hợp hướng dẫn tổ chức, công dân*)
- Lưu: VT, VP_{Linh}

TL. GIÁM ĐỐC
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Văn Chánh

**DANH SÁCH SỐ ĐIỆN THOẠI TIẾP NHẬN, HỖ TRỢ, GIẢI ĐÁP
THÔNG TIN CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN**

(Kèm theo Thông báo số: /TB-SYT ngày /8/2026)

STT	Lĩnh vực	Số điện thoại tiếp nhận
1	Đường dây nóng	02439985765 - 0967981616
2	Lĩnh vực khám, chữa bệnh	0916016464 - 0913546690
3	Lĩnh vực Dược	0387909339 - 0865039363
4	An toàn vệ sinh thực phẩm	0904976886 - 0822559095
5	Trang thiết bị y tế	0904633909 - 0912246732
6	Bảo hiểm y tế, công nghệ thông tin	0398027656 - 0912978236
7	Bảo trợ xã hội	0981293799 - 0973189216
8	Tổ chức cán bộ	0949800901 - 0342280486
9	Kiểm tra lĩnh vực y tế	0974545888 - 0818305616
10	Dân số, trẻ em	0383275276 - 0974435308
11	Phòng, chống tệ nạn xã hội	0903278483

**HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC, CÔNG DÂN CÓ NHU CẦU LÀM VIỆC
TRỰC TIẾP TẠI SỞ Y TẾ HÀ NỘI**

(Kèm theo Thông báo số: /TB-SYT ngày /8/2026)

I. ĐỊA ĐIỂM: Bộ phận Văn thư - Sở Y tế Hà Nội (Số 4 Sơn Tây, phường Ba Đình, thành phố Hà Nội).

II. THỜI GIAN: Trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ các ngày thứ 7, chủ nhật, lễ/tết nghỉ theo quy định).

III. HƯỚNG DẪN CỤ THỂ

1. Đăng ký và xuất trình giấy tờ

Tổ chức, công dân (sau đây gọi chung là người đến làm việc) cần xuất trình giấy tờ tùy thân (CCCD/CMND) và giấy ủy quyền hợp pháp (nếu là đại diện được doanh nghiệp ủy quyền) cho chuyên viên tiếp nhận.

2. Đăng ký nội dung cần làm việc

Người đến làm việc đăng ký Nội dung cần làm việc với cán bộ Văn thư và ghi vào Sổ theo dõi.

3. Tiếp nhận nội dung làm việc và mời phòng chuyên môn

Sau khi tiếp nhận nội dung làm việc, Bộ phận Văn thư liên hệ với trưởng phòng chuyên môn để cử cán bộ chuyên môn về lĩnh vực, nội dung mà người đến làm việc có ý kiến.

4. Phòng chuyên môn cử cán bộ, chuyên viên

Trong thời gian 05 phút sau khi nhận được thông tin của Văn phòng, Trưởng phòng có trách nhiệm phân công công chức có chuyên môn phù hợp trực tiếp làm việc, hướng dẫn, giải đáp hoặc tiếp nhận nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách theo đúng thời gian quy định.

5. Trình bày và cung cấp tài liệu

Cán bộ chuyên môn sẽ trực tiếp lắng nghe, ghi chép nội dung yêu cầu vào Sổ tiếp người đến làm việc (nếu cần). Người đến làm việc cần cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung làm việc để làm cơ sở trả lời, hướng dẫn, giải quyết.

6. Phân loại và xử lý

Nếu nội dung làm việc rõ ràng, cán bộ có thể trả lời, giải thích hướng dẫn ngay. Nếu có nội dung ngoài quy định và vượt thẩm quyền giải quyết cần ghi nhận lại và báo cáo lên cấp có thẩm quyền xem xét.

7. Kết thúc buổi làm việc

Chuyên viên ghi rõ thời gian bắt đầu và kết thúc buổi làm việc, nội dung và kết quả của buổi làm việc, xác nhận của người đến làm việc vào sổ ghi chép.

8. Văn phòng Sở: Tổng hợp kết quả báo cáo giao ban tuần./.