

Số: 1736/QĐ-TĐHYKPNT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 5 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định quản lý, sử dụng đường dây nóng  
của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch**

### **PHÓ HIỆU TRƯỞNG PHỤ TRÁCH ĐIỀU HÀNH TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH**

*Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Nghị quyết số 45/NQ-HĐT-TĐHYKPNT ngày 28 tháng 01 năm 2022 của Hội đồng trường Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;*

*Căn cứ Quyết định 1847/QĐ-UBND ngày 12 tháng 5 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về phân công phụ trách lãnh đạo quản lý, điều hành hoạt động, thực hiện các giao dịch tài chính và thực hiện nhiệm vụ của Hiệu trưởng Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;*

*Theo đề nghị của Phòng Thanh tra - Pháp chế tại Tờ trình số 98/TTr-TTPC ngày 13 tháng 05 năm 2025 về ban hành Quy định quản lý, sử dụng đường dây nóng của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định quản lý, sử dụng đường dây nóng của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

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

**Điều 3.** Trưởng phòng Thanh tra - Pháp chế, Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *h.vh*

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đảng ủy, HĐT (để báo cáo);
- Các PHT (để biết);
- Lưu: VT, TTPC, T(04) *h.vh*

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG  
PHỤ TRÁCH ĐIỀU HÀNH**



**PGS. TS. DS. Nguyễn Đăng Thoại**



ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA  
PHẠM NGỌC THẠCH

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 5 năm 2025

**QUY ĐỊNH**  
**Quản lý, sử dụng đường dây nóng**  
**của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 173/QĐ-TĐHYKPNT ngày 15 tháng 5 năm 2025  
của Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch)

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

**1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định việc quản lý, sử dụng đường dây nóng và việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng số điện thoại của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là đường dây nóng).

**2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với đơn vị, viên chức, người lao động thuộc Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là Trường).

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy định này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đường dây nóng của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch là số điện thoại 0931788022. Đường dây nóng số điện thoại được thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử Trường để tiếp nhận, xử lý thông tin liên quan đến hoạt động của Trường.

2. Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng là việc ghi nhận và xử lý thông tin do tổ chức, cá nhân cung cấp liên quan đến hoạt động của Trường theo đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền.

3. Người tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng là viên chức, người lao động được phân công trực nhận cuộc gọi điện, tin nhắn qua đường dây nóng để tiếp nhận thông tin do tổ chức, cá nhân cung cấp.

**Điều 3. Nguyên tắc quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng**



### 1. Nguyên tắc quản lý, sử dụng đường dây nóng

- a) Việc quản lý, sử dụng đường dây nóng phải tuân thủ Quy định này;
- b) Đảm bảo hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần;
- c) Nghiêm cấm sử dụng đường dây nóng vào mục đích cá nhân.

### 2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng

a) Việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng số điện thoại đảm bảo nhanh chóng, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; tuân thủ quy định của pháp luật và Quy định này;

b) Đảm bảo yêu cầu bảo mật về danh tính, số điện thoại, địa chỉ, nội dung phản ánh của các tổ chức, cá nhân báo thông tin qua đường dây nóng (nếu người cung cấp thông tin yêu cầu);

c) Nội dung cuộc gọi, tin nhắn qua đường dây nóng và kết quả xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng phải được ghi nhận vào sổ quản lý và lưu trữ.

### **Điều 4. Đơn vị quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng**

1. Phòng Thanh tra - Pháp chế là đơn vị quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng.

2. Trưởng Phòng Thanh tra - Pháp chế phân công viên chức, người lao động thuộc đơn vị trực tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng. Việc phân công người trực tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng được thông báo công khai.

## **Chương II** **TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN**

### **Điều 5. Tiếp nhận thông tin**

1. Người tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng có trách nhiệm tiếp nhận kịp thời, đầy đủ nội dung thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp.

2. Đối với thông tin không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường: Người tiếp nhận thông tin hướng dẫn người cung cấp thông tin liên hệ với cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý theo quy định.

### **Điều 6. Xử lý thông tin**

1. Đối với thông tin tiếp nhận không rõ ràng, không đủ căn cứ thì người tiếp nhận không xử lý.

2. Đối với thông tin tiếp nhận có liên quan đến hoạt động của Trường thì xử lý như sau:

a) Nếu thông tin tiếp nhận thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Thanh tra - Pháp chế thì người tiếp nhận thực hiện “Phiếu đề xuất xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng” (mẫu Phụ lục 1) để báo cáo lãnh đạo đơn vị, xin ý kiến chỉ đạo xử lý. Đơn vị báo cáo bằng văn bản cho Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành kết quả xử lý thông tin.

Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều đơn vị hoặc vượt thẩm quyền của Phòng Thanh tra - Pháp chế thì đơn vị phải báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành.

b) Nếu thông tin tiếp nhận không thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Thanh tra - Pháp chế thì thực hiện “Phiếu đề xuất xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng” (mẫu Phụ lục 2) để báo cáo Phó Hiệu trưởng, đề xuất đơn vị có trách nhiệm xử lý và chuyển thông tin đến đơn vị ngay sau khi có ý kiến chỉ đạo của Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành.

3. Trường hợp thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng vào ngoài giờ hành chính, ngày nghỉ, ngày lễ thì người tiếp nhận được sử dụng đường dây nóng để báo cáo lãnh đạo đơn vị xin ý kiến chỉ đạo xử lý và phải bổ sung “Phiếu đề xuất xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng” (mẫu Phụ lục) vào ngày làm việc tiếp theo.

4. Trường đơn vị được chuyển giao xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng có trách nhiệm chỉ đạo xử lý theo quy định ngay sau khi nhận được thông tin. Đơn vị báo cáo bằng văn bản cho Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành kết quả xử lý thông tin, đồng thời gửi Phòng Thanh tra - Pháp chế để theo dõi.

### Chương III

#### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### **Điều 7. Trách nhiệm của các đơn vị**

1. Phòng Thanh tra - Pháp chế có trách nhiệm quản lý, sử dụng đường dây nóng và tiếp nhận thông tin qua đường dây nóng theo Quy định này. Tham mưu Phó Hiệu trưởng việc xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng theo quy định.

2. Trường các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường có trách nhiệm chỉ đạo xử lý thông tin tiếp nhận qua đường dây nóng theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao và theo Quy định này.

##### **Điều 8. Điều khoản thi hành**

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký .

2. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường nghiêm túc thực hiện Quy định này. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Phòng Thanh tra - Pháp chế kịp thời báo cáo Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *✓*



**Phụ lục 1****PHIẾU ĐỀ XUẤT XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG***(Ban hành kèm theo Quyết định số 1736/QĐ-TĐHYKPNT ngày 15 tháng 5 năm 2025**của Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành**Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch)***1. Người tiếp nhận thông tin:**

- Họ và tên: .....
- Chức vụ, chức danh: .....
- Đơn vị: .....

**2. Nội dung, thông tin tiếp nhận:**

- Thời gian tiếp nhận: .....
- Thông tin tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin: (ghi rõ họ tên, số điện thoại, địa chỉ, ... của tổ chức, cá nhân cung cấp tin nếu có): .....
- Nội dung thông tin tiếp nhận (tóm tắt nội dung vụ việc): .....

**3. Ý kiến đề xuất:**

- Phân tích, đánh giá thông tin (kèm theo các tài liệu liên quan nếu có): .....
- Đề xuất: .....

**Ý KIẾN CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ  
QUẢN LÝ, SỬ DỤNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG**

**CHUYÊN VIÊN ĐỀ XUẤT**

**Họ và tên**

**Họ và tên**

*2/1*

**Phụ lục 2**

**PHIẾU ĐỀ XUẤT XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1736/QĐ-TĐHYKPNT ngày 15 tháng 5 năm 2025  
 của Phó Hiệu trưởng phụ trách điều hành  
 Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch)*

**1. Người tiếp nhận thông tin:**

- Họ và tên: .....
- Chức vụ, chức danh: .....
- Đơn vị: .....

**2. Nội dung, thông tin tiếp nhận:**

- Thời gian tiếp nhận: .....
- Thông tin tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin: *(ghi rõ họ tên, số điện thoại, địa chỉ, ... của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin nếu có):* .....
- Nội dung thông tin tiếp nhận *(tóm tắt nội dung vụ việc):* .....

**3. Ý kiến đề xuất:**

- Phân tích, đánh giá thông tin *(kèm theo các tài liệu liên quan nếu có):* .....
- Đề xuất: .....



**Ý KIẾN CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ  
 QUẢN LÝ, SỬ DỤNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG**

**CHUYÊN VIÊN ĐỀ XUẤT**

**Họ và tên**

**Họ và tên**

**Ý KIẾN PHÓ HIỆU TRƯỞNG<sup>1</sup>  
 PHỤ TRÁCH ĐIỀU HÀNH**

<sup>1</sup> Đối với các thông tin không thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Thanh tra – Pháp chế.

