

Số /QĐ-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin
về Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và phụ nữ trên Cổng thông tin 1022

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Nghị định số 56/2017/NĐ-CP, ngày 09 tháng 5 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật trẻ em;

Căn cứ Quyết định số 938/QĐ-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên Cổng tiếp nhận và giải đáp thông tin cho Công dân, doanh nghiệp và tổ chức trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 10/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Công văn số 3196/UBND-VX ngày 20 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc tích hợp đường dây nóng hỗ trợ trẻ em, phụ nữ vào Cổng thông tin 1022 của Thành phố;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và Bảo trợ xã hội tại Tờ trình số 595/TTr-BVCSTE&BTXH ngày 15 tháng 7 năm 2026 về việc Quyết định về ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin về Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và phụ nữ trên Cổng thông tin 1022 Thành phố của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là “Quy trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin về Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và phụ nữ trên Cổng thông tin 1022” của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

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

Điều 3. Trưởng phòng Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và Bảo trợ xã hội Sở Y tế, Giám đốc Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh; Giám đốc Trung tâm Công tác xã hội - Quỹ Bảo trợ trẻ em Bình Dương và Giám đốc Trung tâm Bảo trợ và Công tác xã hội cùng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Y tế;
- Cục Bà mẹ - Trẻ em, Bộ Y tế;
- Ủy ban nhân dân Thành phố;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố;
- Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu;
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Cơ sở BTXH công lập và ngoài công lập;
- Hội Bảo vệ quyền trẻ em Thành phố;
- Hội Bảo trợ trẻ em Thành phố;
- Hội BT người khuyết tật và Trẻ mồ côi Thành phố;
- Các Trung tâm: CTXH-GDDNTN TPHCM;
- CTXH-QBTTE Bình Dương; BT&CTXH;
- Lưu: VT, PBVCSTE&BTXH (Thái)

GIÁM ĐỐC

Tăng Chí Thượng

QUY TRÌNH

Tiếp nhận, xử lý, phản hồi thông tin về Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và phụ nữ trên Cổng thông tin 1022 Thành phố của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-SYT ngày tháng năm 2026 của Giám đốc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh)

CHƯƠNG I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định trình tự, trách nhiệm và cơ chế phối hợp trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và phản hồi thông tin tiếp nhận từ Cổng thông tin 1022 thành phố và giải đáp thông tin thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh, Trung tâm Công tác xã hội - Quỹ Bảo trợ trẻ em Bình Dương và Trung tâm Bảo trợ và Công tác xã hội (sau đây gọi tắt là Trung tâm trợ giúp xã hội).

2. Đối tượng áp dụng

Viên chức thuộc các phòng chuyên môn của các Trung tâm trợ giúp xã hội có liên quan đến công tác tiếp nhận và xử lý thông tin 1022;

Công dân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh, yêu cầu tư vấn, hỗ trợ, can thiệp liên quan đến bảo vệ, chăm sóc trẻ em, phụ nữ yếu thế và các nội dung thuộc chức năng của các Trung tâm trợ giúp xã hội.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc

1. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực, đúng quy định pháp luật.

2. Việc tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và phản hồi kết quả cụ thể, rõ ràng, thống nhất; bảo đảm việc tiếp nhận đơn giản, thuận tiện và nhanh chóng.

3. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc tiếp nhận, chuyển xử lý, lưu trữ dữ liệu phản ánh và kết quả xử lý phản ánh của Công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

4. Nội dung thông tin phản ánh của Công dân, tổ chức, doanh nghiệp được chuyển đến các Trung tâm trợ giúp xã hội đúng chức năng, thẩm quyền, nhiệm vụ.

CHƯƠNG II

NỘI DUNG VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ

Điều 3. Nội dung thông tin tiếp nhận

1. Nội dung liên quan đến trẻ em

- Bạo lực, xâm hại, xâm hại tình dục;
- Tư vấn tâm lý, học đường, pháp luật;
- Trẻ em lang thang, bị bỏ rơi, sao nhãng;
- Tai nạn, thương tích, mất tích, hoàn cảnh đặc biệt khó khăn;
- Lao động sớm, nghi ngờ mua bán người;
- Các vấn đề khác liên quan đến bảo vệ, chăm sóc trẻ em.

2. Nội dung liên quan đến phụ nữ yếu thế

- Bạo lực gia đình, xâm hại, xâm hại tình dục;
- Tư vấn tâm lý, pháp luật;
- Hỗ trợ tạm lánh, kết nối dịch vụ xã hội.

3. Trường hợp đặc thù: Trẻ em từ 08 tuổi đến dưới 16 tuổi thuộc diện lang thang, không nơi cư trú ổn định đã, đang được tiếp nhận, chăm sóc và nuôi dưỡng tại Trung tâm.

Điều 4. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh

Công dân, tổ chức và doanh nghiệp phản ánh thông tin trên Cổng thông tin 1022 phải cung cấp các thông tin gồm:

- Họ và tên.
- Số điện thoại, địa chỉ cụ thể, địa chỉ hộp thư điện tử, yêu cầu bảo mật thông tin *(nếu có)*.
- Nội dung ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị, yêu cầu (sau đây gọi tắt là phản ánh).
- Hình ảnh, video, bản ghi âm và các tài liệu khác liên quan đến nội dung phản ánh *(nếu có)*.

Điều 5. Tiếp nhận và chuyển thông tin

1. Tiếp nhận

Giám đốc Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh tiếp nhận thông tin từ Cổng thông tin 1022.

Đối với các ca xảy ra ở địa bàn khu vực 2 (*Bình Dương*), khu vực 3 (*Bà Rịa - Vũng Tàu*) thông tin được chuyển về các Trung tâm theo khu vực phụ trách. Các Trung tâm trợ giúp xã hội tại khu vực 2 và khu vực 3 sẽ chuyển thông tin đến các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, phối hợp, xử lý theo quy trình và thông tin kết quả giải quyết về Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh để tổng hợp, phản hồi kết quả trên Cổng thông tin 1022.

2. Chuyển thông tin

Giám đốc các Trung tâm trợ giúp xã hội hoặc người được ủy quyền thực hiện phân loại nội dung, chuyển thông tin đến phòng chuyên môn, viên chức phụ trách phù hợp.

3. Thời gian thực hiện

Việc phân loại và chuyển xử lý thông tin được thực hiện ngay lập tức (không quá 05 phút) kể từ khi các Trung tâm trợ giúp xã hội nhận được thông tin trên hệ thống cổng thông tin 1022.

4. Trường hợp không thuộc thẩm quyền

Trung tâm trợ giúp xã hội thực hiện chuyển trả hoặc xin hướng dẫn từ đơn vị vận hành Cổng thông tin 1022, thời gian tiếp nhận hướng dẫn không quá 01 giờ sau khi nhận được thông tin.

Điều 6. Quy trình xử lý và phản hồi kết quả do các Trung tâm trợ giúp xã hội thực hiện

1. Trung tâm trợ giúp xã hội có trách nhiệm thực hiện xử lý theo các bước sau

Bước 1: Xác minh và phối hợp xử lý

Sau khi tiếp nhận thông tin từ Cổng 1022, Giám đốc Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh phân loại nội dung, xác định thẩm quyền xử lý và chuyển giao thông tin cho các Trung tâm trợ giúp xã hội liên quan phụ trách theo khu vực.

Giám đốc các Trung tâm trợ giúp xã hội sau khi tiếp nhận thông tin, chuyển giao, phân công phòng chuyên môn hoặc viên chức phụ trách.

Viên chức được phân công có trách nhiệm phối hợp, chuyển thông tin đến cơ quan chức năng, tổ chức liên quan tại các xã, phường, đặc khu nơi xảy ra vụ việc để xác minh thông tin; kết quả xác minh phải được thông tin hoặc có văn bản gửi về Trung tâm trợ giúp xã hội đã chuyển thông tin trong thời gian nhanh nhất nhưng không quá 03 ngày làm việc.

Trường hợp vụ việc phức tạp, cần phối hợp nhiều cơ quan để xác minh, xử lý, viên chức phụ trách báo cáo và kiến nghị Giám đốc các Trung tâm xem xét gia hạn thời gian xử lý theo quy định.

Bước 2: Báo cáo kết quả xử lý

Viên chức xử lý thông tin, báo cáo kết quả cho lãnh đạo phòng phụ trách và Giám đốc Trung tâm trợ giúp xã hội và phản hồi về Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh.

Bước 3: Phản hồi trên hệ thống Cổng thông tin 1022

Giám đốc Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh thực hiện phản hồi kết quả xử lý trên Cổng thông tin 1022, kèm tài liệu minh chứng (nếu có).

2. Thời gian xử lý

Trường hợp thông thường: không quá 05 ngày làm việc;

Trường hợp khẩn cấp: Đối với các phản ánh mang tính khẩn cấp, các Trung tâm trợ giúp xã hội phối hợp với các đơn vị liên quan khẩn trương kiểm tra, xử lý nhằm giảm thiểu tối đa ảnh hưởng đến Công dân, doanh nghiệp và tổ chức. Kết quả xử lý phải được phản hồi trong thời hạn không quá 01 ngày làm việc, kèm theo đầy đủ minh chứng (hình ảnh, báo cáo, biên bản làm việc, biên bản xử lý...).

3. Trường hợp hết thời hạn 05 ngày làm việc mà chưa thể xử lý dứt điểm phản ánh, Trung tâm trợ giúp xã hội phải phản hồi tiến độ xử lý trên hệ thống 1022, kèm theo văn bản và minh chứng (nếu có), nêu rõ lý do chậm trễ và thời hạn cam kết hoàn thành; đồng thời kết thúc tin phản ánh trên hệ thống để tránh trễ hạn. Sau khi vụ việc được xử lý dứt điểm, Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh gửi kết quả xử lý chính thức cho đơn vị vận hành Cổng thông tin 1022 để cập nhật, bổ sung đầy đủ, chính xác phục vụ công tác theo dõi, quản lý.

4. Chế độ tổng hợp, báo cáo

Hàng quý, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, Trung tâm Công tác xã hội - Giáo dục dạy nghề Thiếu niên thành phố Hồ Chí Minh thực hiện tổng hợp,

báo cáo và tham mưu đề xuất Ban Giám đốc Sở Y tế trình Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh các ý kiến, kiến nghị phù hợp góp phần xây dựng, bảo vệ và phát triển Thành phố; đồng thời thực hiện phản hồi, gửi thư cảm ơn đến công dân, doanh nghiệp và tổ chức có đóng góp (nếu có).

Điều 7. Bảo mật thông tin và lưu trữ hồ sơ

1. Bảo mật thông tin

Đảm bảo thực hiện nghiêm chế độ bảo mật thông tin theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; không trao đổi, cung cấp hoặc phát tán thông tin ra bên ngoài dưới bất kỳ hình thức nào trái quy định. Trường hợp để xảy ra lộ, lọt thông tin, cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm và bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Hồ sơ lưu trữ

- Phiếu tiếp nhận thông tin;
- Thông tin, văn bản phối hợp, xác minh nơi xảy ra sự việc.
- Kết quả xử lý và văn bản phản hồi của cơ quan, tổ chức liên quan tại địa phương nơi xảy ra vụ việc.
- Kế hoạch hỗ trợ cá nhân (nếu có).
- Hồ sơ bệnh án (nếu có).

Lưu ý: Hồ sơ các ca được lưu trữ bảo mật tại các Trung tâm trợ giúp xã hội đã tiến hành xử lý hoàn thành vụ việc.

CHƯƠNG III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Cơ chế phối hợp

1. Các Trung tâm trợ giúp xã hội chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận, xác minh, can thiệp, hỗ trợ và phản hồi kết quả xử lý các thông tin tiếp nhận từ Cổng thông tin 1022 theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Việc phối hợp phải bảo đảm kịp thời, thống nhất, đúng thẩm quyền, bảo mật thông tin và đặt lợi ích, sự an toàn của trẻ em, phụ nữ cần hỗ trợ lên hàng đầu.

3. Các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp thực hiện gồm:

- Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu;
- Phòng Văn hóa - Xã hội các xã, phường, đặc khu;

- Công an các xã, phường, đặc khu;
- Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Sở Y tế;
- Cơ sở bảo trợ xã hội công lập và ngoài công lập;
- Hội Bảo vệ quyền trẻ em Thành phố;
- Hội Bảo trợ trẻ em Thành phố;
- Hội Bảo trợ người khuyết tật và Trẻ mồ côi Thành phố;
- Các tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Trách nhiệm phối hợp

a) Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các ban, ngành, đoàn thể tại địa phương có trách nhiệm:

- Phối hợp xác minh thông tin, tình trạng của đối tượng;
- Cử đầu mối phối hợp xử lý vụ việc;
- Hỗ trợ can thiệp, bảo vệ khẩn cấp và triển khai các biện pháp hỗ trợ tại cộng đồng theo thẩm quyền.

b) Công an các xã, phường, đặc khu có trách nhiệm:

- Phối hợp bảo đảm an toàn cho nạn nhân;
- Xác minh vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật;
- Thực hiện các biện pháp bảo vệ, xử lý theo quy định pháp luật.

c) Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Sở Y tế có trách nhiệm:

- Hỗ trợ khám, chữa bệnh, giám định, chăm sóc sức khỏe;
- Cung cấp thông tin chuyên môn cần thiết phục vụ quá trình hỗ trợ, can thiệp theo quy định.

d) Các Cơ sở BTXH công lập, ngoài công lập và các Hội có trách nhiệm:

- Chủ động kết nối, điều phối các nguồn lực hỗ trợ;
- Theo dõi tiến độ xử lý;
- Tổng hợp và phản hồi kết quả trên hệ thống Cổng thông tin 1022 theo quy định.

5. Đối với các trường hợp khẩn cấp liên quan đến bạo lực, xâm hại, nguy cơ mất an toàn đối với trẻ em và phụ nữ, các cơ quan, đơn vị liên quan phải ưu

tiên phối hợp xử lý ngay sau khi tiếp nhận thông tin; đồng thời phản hồi kết quả bước đầu cho Trung tâm trợ giúp xã hội trong thời gian sớm nhất.

Điều 9. Trách nhiệm của các Trung tâm trợ giúp xã hội

Tiếp nhận, xử lý và báo cáo các trường hợp thuộc lĩnh vực chuyên môn được phân công.

Thực hiện tư vấn; kết nối, cung cấp hoặc chuyển gửi các dịch vụ hỗ trợ phù hợp theo nhu cầu của đối tượng.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc thực hiện quy trình tiếp nhận, can thiệp, hỗ trợ và chuyển gửi an toàn đối với trẻ em, người bị bạo lực, xâm hại tình dục tạm lánh tại Trung tâm.

Bố trí phương tiện đưa đón các trường hợp nạn nhân có nhu cầu hỗ trợ, bảo đảm kịp thời, an toàn và đúng quy định.

Tổ chức tuyên truyền, truyền thông các hoạt động của Trung tâm liên quan đến việc tích hợp, tiếp nhận và xử lý ca trên Cổng thông tin 1022 đến cá nhân, tổ chức theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Điều 10. Hiệu lực thi hành

Trong quá trình thực hiện, Phòng Bảo vệ chăm sóc trẻ em và Bảo trợ xã hội và các Trung tâm trợ giúp xã hội có liên quan có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu đề xuất Ban Giám đốc Sở Y tế xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy trình này cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn của Thành phố và đúng quy định pháp luật hiện hành./.

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH