

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành quy chế hoạt động**  
**tiếp công dân, quản lý đường dây nóng, hòm thư góp ý**  
**của Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN ĐẮK GLONG**

*Căn cứ Quyết định số 1545/QĐ-UBND ngày 28/9/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong trực thuộc Sở Y tế “trên cơ sở sáp nhập Bệnh viện đa khoa, Trung tâm Y tế huyện, Trung tâm Dân số - Kế hoạch hóa gia đình huyện”;*

*Căn cứ Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 2013 của Bộ Y Tế “Về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh thông qua đường dây nóng”;*

*Căn cứ Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01 tháng 10 năm 2015 của Bộ Y tế “Về việc quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế”;*

*Theo đề nghị của Ông Phó trưởng Phụ trách phòng Hành chính - Kế toán Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này quy chế hoạt động tiếp công dân, quản lý đường dây nóng, hòm thư góp ý của Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong.

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

**Điều 3.** Ban Giám đốc, Trưởng các Khoa, phòng, Trạm Y tế xã trực thuộc Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong, các tổ chức, bộ phận có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (thực hiện);
- Website Trung tâm;
- Lưu VT; HCKT, KHN(H).

**GIÁM ĐỐC**

**Vũ Xuân Tân**

## QUY CHẾ

### Hoạt động tiếp công dân, quản lý đường dây nóng, hòm thư góp ý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TTYT, ngày 30 tháng 01 năm 2024)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết về nhiệm vụ, quyền hạn, chế độ làm việc và trách nhiệm của Ban chỉ đạo giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân trong hoạt động tiếp công dân, quản lý đường dây nóng, hòm thư góp ý tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng:

- Ban Chỉ đạo giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong. Cụ thể là: Ban tiếp công dân, Ban quản lý hoạt động đường dây nóng, Ban quản lý hoạt động hòm thư góp ý.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp, qua đường dây nóng, qua hòm thư góp ý.
- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong.

### Điều 3. Nguyên tắc làm việc:

- Tuân thủ pháp luật, bảo đảm quyền phản ánh, kiến nghị của công chức, viên chức, người lao động, của người dân về hoạt động của Trung tâm.
- Công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.
- Không lợi dụng đường dây nóng, hòm thư góp ý để tố cáo sai sự thật, đả kích, bôi xấu làm ảnh hưởng đến uy tín, hoạt động của cá nhân, tổ chức được góp ý.
- Thông tin, tài liệu thu thập từ hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp, qua đường dây nóng, qua hòm thư góp ý là một trong các

căn cứ để xem xét khen thưởng, chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc và tinh thần phục vụ nhân dân của viên chức, người lao động tại Trung tâm.

## **Chương II**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Việc tổ chức tiếp công dân tại Trung tâm:**

1. Ban tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tùy theo tính chất, đặc điểm, quy mô về tổ chức và hoạt động, yêu cầu của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trưởng Ban đảm nhận tiếp công dân và phân công thành viên làm nhiệm vụ tiếp công dân, đồng thời bố trí cá nhân liên quan, đại diện phòng ban liên quan đến sự việc tham gia tiếp công dân.

#### **Điều 5. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân**

##### **1. Ban tiếp công dân của Trung tâm:**

a) Tổ chức, thực hiện tiếp công dân theo quy chế này; Ban hành nội quy tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; Bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân tại Trung tâm;

c) Phân công thành viên Ban Chỉ đạo có trách nhiệm chỉ đạo công tác tiếp công dân theo lịch trực lãnh đạo. Phân công ủy viên Ban tiếp công dân (sau đây gọi là cán bộ tiếp công dân) có trách nhiệm luân phiên tiếp công dân theo lịch phân công sẽ được niêm yết tại Phòng Tiếp công dân.

d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;

đ) Kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Trung tâm thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;

e) Bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với Ban Giám đốc Trung tâm, Sở Y tế và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền liên quan.

##### **2. Thực hiện tiếp công dân trong các trường hợp sau đây**

a) Vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân liên quan đến trách nhiệm của cá nhân, tập thể nhân viên Trung tâm;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, hình ảnh của Trung tâm

Y tế huyện Đăk Glong, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì Ban tiếp công dân xem xét, thỏa thuận, giải quyết và thông báo cho công dân biết thời gian trả lời.

### **Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân của Trung tâm**

1. Trường Ban Chỉ đạo phải bố trí địa điểm tiếp công dân tại Trung tâm bảo đảm khang trang, thuận tiện, trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ việc tiếp công dân được thuận lợi. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết quy chế này.

2. Thời gian tiếp công dân: Trong giờ hành chính, sáng từ 7h-11h30; Chiều từ 13h-16h30. Lịch hẹn tiếp công dân sẽ theo thỏa thuận của hai bên đơn sự.

### **Điều 7. Điều kiện tổ chức tiếp công dân**

Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền:

a) Từ chối không tiếp những trường hợp đã được kiểm tra xem xét, xác minh đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự.

b) Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

c) Từ chối không tiếp nếu công dân không trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do, những yêu cầu giải quyết và không cung cấp các tài liệu chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

d) Từ chối không tiếp trường hợp công dân chỉ trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, mà không đồng ý viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

### **Điều 8. Quy trình tiếp công dân**

#### **1. Bước 1 - Tiếp xúc ban đầu:**

- Bộ phận Bảo vệ có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo đến liên hệ bộ phận Văn thư.

- Bộ phận Văn thư có trách nhiệm sắp xếp phòng Tiếp công dân, đón tiếp công dân đúng quy định và thông báo Cán bộ có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch phân công.

- Người đến khiếu nại, tố cáo đến nơi quy định tiếp công dân của Trung tâm theo lịch tiếp công dân được hẹn và xuất trình giấy tờ tùy thân khi người tiếp công dân yêu cầu.

- Cán bộ tiếp công dân theo lịch phân công sẽ chịu trách nhiệm tiếp công dân, triệu tập cá nhân, tập thể có liên quan sự việc, thực hiện tiếp công dân.

- Một số trường hợp cụ thể, Ban chỉ đạo sẽ chỉ định cán bộ có trách nhiệm phù hợp giải quyết sự việc, trực tiếp thực hiện tiếp công dân.

## **2. Bước 2 - Trình bày sự việc:**

- Cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày trung thực sự việc, lý do và cung cấp đầy đủ, rõ ràng tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

- Cán bộ tiếp công dân lắng nghe, ghi chép thành văn bản vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân, cá nhân, tập thể liên quan trình bày. Sau đó, cán bộ đọc lại cho người trình bày, tập thể tham gia tiếp công dân nghe và có ký xác nhận. Tiếp nhận các tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp và phải viết biên nhận đầy đủ.

## **3. Bước 3 - Giải quyết sự việc:**

a) Trường hợp sự việc giải quyết được ngay, các bên liên quan tiến hành phân tích, giải thích sự việc, thỏa thuận, đề ra phương án xử lý cụ thể. Lập biên bản có ký xác nhận các bên liên quan.

b) Trường hợp sự việc cần thêm thời gian giải quyết, cán bộ tiếp công dân thỏa thuận, sắp xếp thời gian, địa điểm tiếp công dân lần kế tiếp, đồng thời giải thích rõ ràng, minh bạch lý do chưa xử lý sự việc cho công dân hiểu tường tận. Lập biên bản có ký xác nhận các bên liên quan.

c) Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

## **4. Bước 4 - Báo cáo rút kinh nghiệm:**

a) Cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời kết quả tiếp công dân cho Trưởng Ban chỉ đạo.

b) Trưởng Ban chỉ đạo báo cáo Ban giám đốc, tổ chức cuộc họp rút kinh nghiệm, xử lý sự việc với các cá nhân, tập thể liên quan.

c) Ban tiếp công dân của Trung tâm có trách nhiệm báo sự việc đã giải quyết khi được Sở Y tế yêu cầu.

## **Chương III**

### **HOẠT ĐỘNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG**

#### **Điều 9. Quản lý hoạt động “đường dây nóng”**

1. Niêm yết các bảng thông báo “đường dây nóng” tại các vị trí tập trung đông người như cổng ra vào Trung tâm, phòng khám, phòng cấp cứu, địa điểm

trông xe, thu viện phí, tại các khoa, phòng,..., công khai rõ ràng, dễ thấy số điện thoại các cấp:

Số đường dây nóng của Trung tâm: 0962. 57. 18.18

Số điện thoại Giám đốc Trung tâm: 0986. 303. 108

Số đường dây nóng của Sở Y tế tỉnh Đắk Nông: 0962. 32. 18.18

Số đường dây nóng của Bộ Y tế: 1900.9095

2. Hoạt động thường trực 24/24(kể cả ngày nghỉ, lễ).

3. Phương châm: lắng nghe, ghi nhận thông tin, phân tích đánh giá, giải quyết, rút kinh nghiệm.

### **Điều 10. Phân công trách nhiệm**

1. Ban quản lý hoạt động đường dây nóng được phân công Trực đường dây nóng của Trung tâm có trách nhiệm trực tiếp tiếp nhận thông tin và xử lý cuộc gọi “đường dây nóng” thường trực 24/24 giờ trong một ngày theo thẩm quyền và bàn giao “đường dây nóng” cho người trực kế tiếp hoặc người được ủy quyền.

2. Người trực đường dây nóng theo lịch phân công chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Phó Giám đốc Phụ trách Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong trong việc quản lý hoạt động “đường dây nóng” giải quyết xử lý thông tin tiếp nhận và báo cáo kịp thời cho Giám đốc.

3. Ban quản lý hoạt động đường dây nóng có trách nhiệm báo cáo vụ việc đã giải quyết cho Sở Y tế khi được yêu cầu.

### **Điều 11. Quy trình xử lý thông tin**

1. Ghi nhận lại trong Sổ theo dõi, báo cáo “đường dây nóng”: Thời gian tiếp nhận thông tin và thời gian chấm dứt cuộc gọi, họ tên, số điện thoại của người gọi, thông tin phản ánh của người dân, của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Trung tâm.

2. Người trực tiếp lãnh đạo phụ trách “đường dây nóng”:

a) Khi tiếp nhận thông tin từ bệnh nhân, người nhà haowcj CBVC, trực lãnh đạo Trung tâm trực tiếp giải quyết những thông tin trong phạm vi khả năng của mình, báo cáo việc xử lý và tiếp nhận thông tin qua giao ban Trung tâm ngày hôm sau.

b) Khi thông tin tiếp nhận vượt quá khả năng giải quyết của người trực lãnh đạo phải báo cáo cho Giám đốc Trung tâm.

c) Khi thông tin tiếp nhận vượt quá khả năng giải quyết của Giám đốc hoặc thông tin có thể được trì hoãn để điều tra làm rõ, Giám đốc Trung tâm sẽ triệu tập Ban quản lý hoạt động đường dây nóng, Ban Thanh tra nhân dân, công đoàn và fccacs bộ phận, cá nhân có liên quan sự việc, tổ chức họp Hội đồng tiếp nhận và xử lý thông tin, giải quyết sự việc và báo cáo theo quy định.

3. Khi tiếp nhận thông tin phản hồi Số điện thoại đường dây nóng Sở Y tế: 0962. 32. 18.18, Giám đốc Trung tâm giao các thành viên quản lý hoạt động đường dây nóng liên hệ các Trưởng khoa, phòng, Trạm Y tế, cá nhân có liên quan trực tiếp xử lý, báo cáo Giám đốc và sau đó báo cáo Sở Y tế kết quả giải quyết.

4. Khi tiếp nhận thông tin phản hồi đường dây nóng của Bộ Y tế 1900.9095, Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm chính, giao cho Ban quản lý hoạt động đường dây nóng thực hiện các bước sau đây:

- Ghi nhận nội dung góp ý, phản ánh của người dân.
- Liên hệ các Trưởng phòng có liên quan trực tiếp xử lý, báo cáo Giám đốc.
- Vào trang Web của Cục Quản lý Khám chữa bệnh nhập nội dung công việc xử lý, upload file văn bản báo cáo kết quả giải quyết.

### **Điều 12. Nguyên tắc ghi nhận, xử lý thông tin và giải quyết sự việc**

1. Giữ bí mật thông tin của người gọi.
2. Ghi chép chính xác, rõ ràng và chân thật thông tin, nội dung cuộc gọi trong Sổ theo dõi, báo cáo đường dây nóng.
3. Tùy theo từng trường hợp, người phụ trách đường dây nóng có trách nhiệm xử lý thông tin và lựa chọn phương cách giải quyết sự việc phù hợp theo Khoản 2, Điều 10 Quy chế này.
4. Tùy theo mức độ và tính chất vi phạm, Giám đốc Trung tâm thực hiện xử lý nghiêm, xử lý kỷ luật đối với người trực Lãnh đạo, phụ trách đường dây nóng tiếp nhận, xử lý thông tin nếu không hoàn thành nhiệm vụ; Cá nhân, bộ phận bị phản ánh qua đường dây nóng. Khi giải quyết sự việc phải đảm bảo minh bạch, thỏa đáng cho các bên liên quan đúng theo nội quy kỷ luật của Trung tâm và quy định của Pháp luật.
5. Thực hiện ghi nhận, khen thưởng đối với cá nhân, tập thể được phản ánh tốt từ đường dây nóng theo Quy chế thi đua, khen thưởng của Trung tâm.
6. Ban quản lý hoạt động đường dây nóng báo cáo nội dung và kết quả xử lý cho Giám đốc và các cấp quản lý.

## **Chương IV**

### **HOẠT ĐỘNG HÒM THƯ GÓP Ý**

#### **Điều 13. Vị trí, số lượng đặt hòm thư góp ý**

Trung tâm trang bị mỗi khoa, phòng, trạm y tế có một hòm thư góp ý, đặt tại vị trí hành lang, đông người qua lại, được treo cố định trên tường, độ cao cách nền nhà khoảng 1,5m.

#### **Điều 14. Quy cách của hòm thư góp ý**

1. Trên Hòm thư góp ý có dòng chữ in hoa “Hòm thư góp ý” ở phía trên, chính giữa ở phía trên mặt chính hòm thư là lô gô và tên Trung tâm Y tế huyện

Đã Glong bảo đảm rõ ràng, dễ đọc, màu sắc chữ tương phản với màu của hòm thư.

2. Kích thước của Hòm thư góp ý tối thiểu bảo đảm chiều cao, chiều ngang và độ dày tương ứng là 40cm, 30cm, 20cm. Mặt trước có khe bỏ thư góp ý có kích thước dài 20cm và rộng 01cm, có khung lót kính mica trong suốt để theo dõi thư bên trong hòm thư. Phía trên đằng sau hòm thư có ngăn để mẫu thư góp ý.

3. Màu sắc của hòm thư góp ý tương phản với màu nền tại khu vực đặt hòm thư góp ý để người dân dễ nhận biết.

### **Điều 15. Mẫu thư góp ý**

1. Trung tâm thiết kế, in sẵn mẫu thư góp ý với các nội dung: Họ tên, địa chỉ người viết thư, nội dung phản ánh, kiến nghị đề xuất, ký tên hoặc không cần ký tên. Mẫu thư tại Phụ lục Quy định này.

2. Mẫu thư góp ý được để ở ngăn sau của hòm thư góp ý, nhô cao hơn mặt trên của hòm thư góp ý khoảng 5cm, thuận tiện cho người dân khi có nhu cầu sử dụng.

### **Điều 16. Quy trình mở hòm thư góp ý**

1. Đội bảo vệ Trung tâm thường xuyên giám sát hòm thư. Khi thấy có thư bên trong, liên hệ phòng Hành chính – Kế toán cung cấp chìa khóa mở hòm thư.

2. Việc mở hòm thư góp ý được theo dõi bằng sổ mở hòm thư góp ý.

3. Thành phần mở hòm thư có tối thiểu 03 người, gồm: Lãnh đạo Phòng Hành chính- Kế toán, đại diện Ban thanh tra nhân dân và đại diện Ban chấp hành Công đoàn cơ sở.

4. Trước khi mở hòm thư, những người tham gia mở hòm thư phải kiểm tra khóa hòm thư, nếu phát hiện nghi ngờ về sự an toàn hòm thư thì phải báo cáo Ban quản lý hoạt động hòm thư góp ý biết để có biện pháp giải quyết.

5. Khi tiếp nhận thư góp ý, người tham gia mở hòm thư góp ý phải cam kết bằng văn bản không tiết lộ nội dung thư góp ý; tập hợp thư góp ý vào phong bì và ký niêm phong chuyển cho Ban quản lý hoạt động hòm thư góp ý.

6. Chìa khóa và sổ theo dõi chuyển cho Lãnh đạo Phòng Hành chính- Kế toán quản lý sau khi mở hòm thư.

### **Điều 17. Tiếp nhận, xử lý thư góp ý**

1. Trưởng Ban quản lý hoạt động hòm thư góp ý phân công ủy viên giải quyết dựa trên Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư từ góp ý được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh.

2. Ban chỉ đạo khi nhận được thư góp ý phải khẩn trương tổ chức thực hiện việc xử lý đúng quy trình; Đối với những phản ánh liên quan đến nhiều phòng ban, cá nhân phải phân tích, tìm nguyên nhân và xử lý theo quy định.

## **Điều 18. Công tác thông tin, báo cáo, tổ chức sơ kết, tổng kết**

1. Định kỳ hàng tháng, Ban quản lý hoạt động hòm thư góp ý phân công cho đại diện Ban thanh tra nhân dân thống kê, tổng hợp số lượng đơn, thư đã nhận được từ hòm thư góp ý, phân loại, số đơn, thư đã giải quyết hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Định kỳ 6 tháng, 01 năm, thành viên đại diện Ban Thanh tra nhân dân (cũng là thành viên Ban quản lý hoạt động hòm thư góp ý) có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý thư góp ý về Sở Y tế.

3. Trung tâm tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả tiếp nhận, xử lý đơn thư.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 19.** Căn cứ trên Quy chế này, Quy chế thi đua, khen thưởng, Quy chế chi tiêu nội bộ, nội quy kỷ luật, Trung tâm thực hiện khen thưởng kịp thời cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc trong việc tiếp công dân, xử lý cuộc gọi đường dây nóng, hòm thư góp ý; Xử lý nghiêm minh những hành vi thực hiện không đúng quy trình quy định.

**Điều 20.** Căn cứ vào Quy chế này, Trưởng ban và các thành viên Ban chỉ đạo, các phòng ban có liên quan, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Trung tâm 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 Ban Lãnh đạo Trung tâm điều chỉnh, sửa đổi bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu thực hiện nhiệm vụ được giao./.