

UBND TỈNH ĐỒNG NAI  
**BAN CHỈ ĐẠO**  
**TRIỂN KHAI CHIẾN DỊCH**  
**TIÊM CHỦNG VẮC XIN**  
**PHÒNG COVID-19**

Số: 8268/CV-BCĐ

V/v xử lý phản ánh của người dân  
về chứng nhận tiêm chủng  
COVID-19.

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

Đồng Nai, ngày 03 tháng 10 năm 2021

Kính gửi:

- Ban Chỉ đạo triển khai Chiến dịch tiêm chủng vắc xin phòng COVID-19 các huyện/thành phố;
- Các đơn vị tiêm vắc xin COVID-19.

Căn cứ Quyết định số 2550/QĐ-UBND ngày 28/7/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai về việc thành lập Ban chỉ đạo triển khai Chiến dịch tiêm chủng vắc xin phòng Covid-19 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Căn cứ Kế hoạch số 9184/KH-UBND ngày 03 tháng 8 năm 2021 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc triển khai chiến dịch tiêm chủng vắc xin phòng COVID-19 giai đoạn 2021-2022 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Hiện nay, trên Cổng thông tin tiêm chủng COVID-19 tiếp nhận được nhiều phản ánh của người dân gặp vướng mắc về kết quả chứng nhận sau tiêm nhưng không được xử lý hoặc xử lý chậm, cụ thể tại Đồng Nai có đến **118,933** lượt phản ánh trên toàn địa bàn toàn tỉnh.

Ban chỉ đạo triển khai Chiến dịch tiêm chủng vắc xin phòng Covid-19 tỉnh triển khai việc xử lý dữ liệu phản ánh của người dân về chứng nhận tiêm chủng COVID-19 qua cổng <https://tiemchungcovid19.gov.vn> cụ thể như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU**

- Cập nhật lại thông tin mũi tiêm cho người dân trong trường hợp nhập liệu thiếu sót mũi tiêm so với giấy chứng nhận của phản ánh. Qua đó điều chỉnh kịp thời, chính xác số liệu trên Cổng thông tin tiêm chủng COVID-19, tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình theo dõi, quản lý và trả kết quả các chứng nhận tiêm chủng COVID-19 cho người dân trên Sổ sức khỏe điện tử.

- 100% phản ánh của người dân được xử lý đúng thông tin hoặc từ chối có lý do chính đáng, đồng thời có tin nhắn trả kết quả về cho người dân phản ánh. Thời gian xử lý thông tin phải khẩn trương, kịp thời, tránh gây bức xúc nghiêm trọng cho người dân khi phản ánh xử lý chậm hoặc không được xử lý.

- Thời gian xử lý chậm nhất là 07 ngày, tính từ ngày người dân phản ánh; các phản ánh trước đây phải được giải quyết xong trước ngày 15/10/2021

## II. NỘI DUNG

### 1. Thành lập Tổ giải quyết phản ánh của người dân về dữ liệu trên phần mềm tiêm chủng COVID-19

#### a) Cấp tỉnh:

- Tổ trưởng: Ông Nguyễn Hữu Tài, Phó Giám đốc Sở Y tế, Chánh Văn phòng thường trực Ban Chỉ đạo triển khai Chiến dịch tiêm chủng vắc xin phòng Covid-19.

- Tổ Phó: Ông Đỗ Xuân Hải, Phó Giám đốc Viettel Đồng Nai.

- Tổ phó: Ông Nguyễn An Linh, Phó Giám đốc Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh.

- Các thành viên:

+ Ông Vuur Tấn Tiền, chuyên viên CNTT Sở Y tế.

+ Bà Nguyễn Thị Loan, nhân viên kỹ thuật Viettel Đồng Nai.

+ Ông Nguyễn Quang Thiện, nhân viên kỹ thuật Viettel Đồng Nai.

- Nhiệm vụ Tổ giải quyết phản ánh của người dân về dữ liệu trên phần mềm tiêm chủng COVID-19 tỉnh Đồng Nai:

+ Triển khai, đôn đốc các huyện, thành phố giải quyết phản ánh của người dân về dữ liệu trên phần mềm tiêm chủng COVID-19;

+ Tư vấn, hỗ trợ kỹ thuật trong việc giải quyết phản ánh của người dân về dữ liệu trên phần mềm tiêm chủng COVID-19;

+ Tổng hợp, báo cáo tiến độ thực hiện cho Ban Chỉ đạo.

#### b) Cấp huyện/thành phố:

Khẩn trương thành lập Tổ giải quyết phản ánh của người dân về dữ liệu trên phần mềm tiêm chủng COVID-19 của các huyện/thành phố, do một lãnh đạo UBND làm tổ trưởng, gửi về Ban Chỉ đạo tỉnh (thông qua Sở Y tế, địa chỉ mail [moneys2511@gmail.com](mailto:moneys2511@gmail.com)).

#### \* Lưu ý:

- Các huyện/thành phố thông báo địa chỉ mail của người chịu trách nhiệm và nhận tài khoản, mật khẩu truy cập phần mềm xử lý dữ liệu phản ánh của người dân về chứng nhận tiêm chủng COVID-19.

- Nhiệm vụ của Tổ phụ trách số liệu phản ánh của người dân về chứng nhận tiêm chủng COVID-19 của các huyện/thành phố:

+ Điều hành công tác tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của người dân về chứng nhận tiêm chủng COVID-19 trên phần mềm.

+ Tổng hợp báo cáo về tình hình xử lý số liệu phản ánh gửi về cấp tỉnh sau mỗi tuần làm việc, thời gian trước 10 giờ 00 ngày thứ Sáu.

### 2. Các bước thực hiện

#### a) Đường dẫn đăng nhập, tài khoản tiếp nhận và xử lý phản ánh

- Truy cập hệ thống để tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân qua đường dẫn: <https://tiemchungcovid19.gov.vn/login>

- Tài khoản đăng nhập: Để bảo đảm an toàn thông tin dữ liệu, đề nghị các huyện/thành phố thay đổi mật khẩu mặc định.

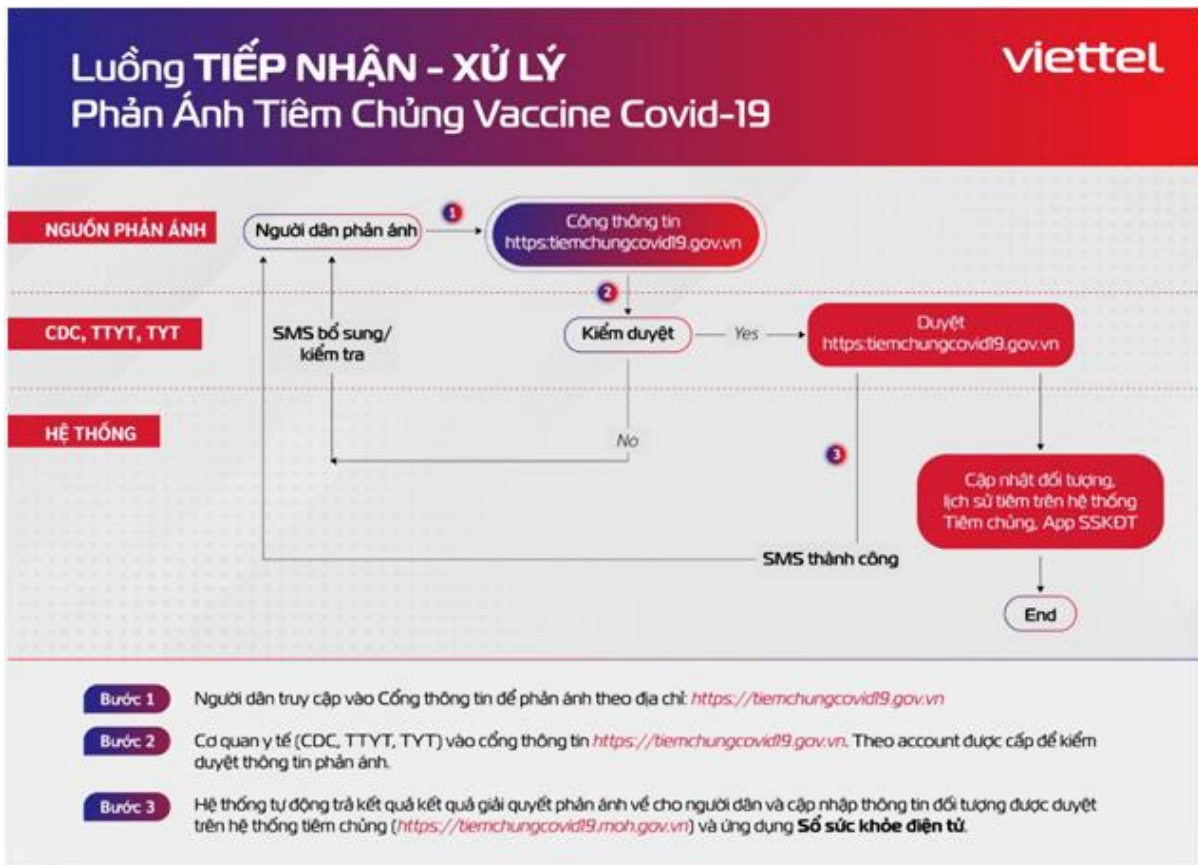
b) Luồng quy trình xử lý phản ánh

- Bước 1: Người dân phản ánh tại Cổng thông tin tiêm chủng COVID-19 qua đường dẫn: <https://tiemchungcovid19.gov.vn/portal/portal-report> (Tài liệu hướng dẫn phản ánh đính kèm)

- Bước 2: Các huyện/thành phố (có thể cấp tài khoản đến tuyến xã nếu có yêu cầu) đăng nhập tại đường dẫn: <https://tiemchungcovid19.gov.vn/login> vào mục **“Phản ánh chứng nhận tiêm”** để thực hiện xem phản ánh và xử lý các phản ánh người dân (Tài liệu hướng dẫn xử lý phản ánh đính kèm).

- Bước 3: Hệ thống tự động trả kết quả xử lý phản ánh cho người dân và cập nhật thông tin trên Cổng tiêm chủng COVID-19 và **Sổ sức khỏe điện tử**.

- Bước 4: Cơ sở tiêm kiểm tra lại thông tin người dân trên Cổng thông tin tiêm chủng COVID-19 để đảm bảo tính chính xác, tránh sai sót và trùng dữ liệu.



### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Đề nghị Ban Chỉ đạo triển khai Chiến dịch tiêm chủng vắc xin phòng COVID-19 các huyện/thành phố triển khai tuyên truyền cho người dân phản ánh và thực hiện tiếp nhận xử lý phản ánh theo hướng dẫn tại luồng quy trình trên.

- Các đơn vị tiêm Vaccine Covid 19 phối hợp, hỗ trợ, cung cấp thông tin cho Tổ giải quyết phản ánh của người dân về dữ liệu trên phần mềm tiêm chủng COVID-19 của các huyện/thành phố khi có yêu cầu.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu gặp khó khăn vướng mắc, đề nghị liên hệ cán bộ kỹ thuật của Tổ phụ trách số liệu phản ánh của người dân về chứng nhận tiêm chủng COVID-19 để được hỗ trợ:

- Bà Nguyễn Thị Loan, số điện thoại: 0986514639.
- Ông Nguyễn Quang Thiện, số điện thoại: 0969989333.

Trân trọng./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Thường trực Ban Chỉ đạo (b/c);
- Các Sở: Y tế; Thông tin và Truyền thông;
- Viettel Đồng Nai;
- Lưu: VT, BCD.

**KT. TRƯỞNG BAN  
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ  
Phan Huy Anh Vũ**