

QUYẾT ĐỊNH

Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về dịch vụ cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước số 89/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành Văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15;

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15;

Căn cứ Nghị định số 32/2019/NĐ-CP của Chính phủ quy định giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên;

Căn cứ Nghị định số 60/2021/NĐ-CP của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 111/2025/NĐ-CP ngày 22 tháng 5 năm 2025;

Thực hiện Nghị quyết số 43/NQ-HĐND ngày 04/10/2024 của Hội đồng nhân dân ban hành Danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh y học gia đình chưa được quỹ bảo hiểm y tế thanh toán và cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội;

Thực hiện Nghị quyết số 14/2026/NQ-HĐND ngày 02/6/2026 của Hội đồng nhân dân quy định chính sách hỗ trợ an sinh xã hội cho người dân Thủ đô;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Tờ trình số 6031/TTr-SYT ngày 22/6/2026 về việc Ban hành Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về dịch vụ cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội;

Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội ban hành Quyết định Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về dịch vụ cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội.

Điều 1. Quyết định này Quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về dịch vụ cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 11 tháng 7 năm 2026.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân; Giám đốc Sở Y tế; Giám đốc Sở Tài chính; Chánh Thanh tra Thành phố; Giám đốc Kho bạc Nhà nước Khu vực I; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *W*

Nơi nhận:

- Như điều 3;
 - Bộ Y tế;
 - Thường trực Thành ủy;
 - Thường trực HĐND Thành phố;
 - Chủ tịch UBND Thành phố;
 - Các PCT UBND Thành phố;
 - Cục KTVB&QLXLVPHC – Bộ Tư pháp;
 - VP Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố;
 - Các Sở: Y tế, Tài chính; KH&CN; Nội vụ;
 - Thanh tra Thành phố Hà Nội
 - UBND các phường, xã;
 - Các đơn vị cung cấp dịch vụ (SYT gửi);
 - VPUB: CVP, PVP PTT Huyện;
 - Các phòng KGVX, KT, TH;
- Lưu: VT, KGVX.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH *W*



Vũ Thu Hà

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI



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

Hà Nội, ngày 01 tháng 7 năm 2026

QUY ĐỊNH

Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về dịch vụ cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số 85 /2026/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của UBND thành phố Hà Nội)

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quyết định này quy định tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về dịch vụ cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các cơ sở y tế công lập của Nhà nước thuộc thành phố Hà Nội quản lý thực hiện dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

b) Cơ sở y tế công lập khác (ngoài các cơ sở y tế công lập của Nhà nước thuộc thành phố Hà Nội quản lý), cơ sở y tế tư nhân thực hiện dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

c) Người bệnh có nhu cầu sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện theo đúng quy định trên địa bàn Thành phố.

d) Các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Dịch vụ cấp cứu ngoại viện sử dụng ngân sách nhà nước là dịch vụ sự nghiệp công trong lĩnh vực cấp cứu ngoại viện thuộc danh mục dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước của thành phố Hà Nội, được cơ quan có thẩm quyền giao nhiệm vụ hoặc đặt hàng cho đơn vị (*Các cơ sở y tế công lập của Nhà nước thuộc thành phố Hà Nội quản lý; Cơ sở y tế công lập khác (ngoài các cơ sở y tế công lập của Nhà nước thuộc thành phố Hà Nội quản lý); cơ sở y tế tư nhân*) cung cấp theo quy định của pháp luật về giao nhiệm vụ, đặt hàng cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước và các quy định của Hội đồng nhân dân Thành phố về danh mục, mức giá, tỷ lệ đồng chi trả đối với dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

2. Chất lượng dịch vụ cấp cứu ngoại viện là mức độ đáp ứng của dịch vụ đối với các tiêu chí, tiêu chuẩn quy định tại Quy định này, bao gồm việc tuân thủ định mức kinh tế kỹ thuật và các yêu cầu khác có liên quan.

3. Cơ chế giám sát chất lượng dịch vụ là phương thức theo dõi, thu thập, kiểm tra, rà soát thông tin, hồ sơ, kết quả thực hiện dịch vụ và phản ánh, kiến nghị có liên quan để xem xét việc tuân thủ tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ.

4. Đánh giá chất lượng dịch vụ là việc cơ quan đặt hàng, Sở Y tế hoặc cơ quan có thẩm quyền đối chiếu kết quả cung cấp dịch vụ, hồ sơ chuyên môn, hồ sơ nghiệm thu và các tài liệu có liên quan với tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng quy định tại Quy định này để xác định dịch vụ đạt hoặc không đạt yêu cầu.

5. Kiểm định chất lượng dịch vụ là việc cơ quan đặt hàng hoặc cơ quan có thẩm quyền, khi cần thiết, yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ thuê tổ chức có chức năng, năng lực phù hợp để kiểm tra, xác minh độc lập một hoặc một số nội dung liên quan đến chất lượng dịch vụ theo tiêu chí, tiêu chuẩn quy định tại Quy định này và quy định của pháp luật có liên quan.

6. Kiểm tra chất lượng dịch vụ là hoạt động xem xét hồ sơ, tài liệu, điều kiện cung cấp dịch vụ, kết quả thực hiện dịch vụ và các nội dung có liên quan nhằm xác định việc chấp hành Quy định này và các quy định pháp luật có liên quan trong quá trình cung cấp dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

7. Nghiệm thu dịch vụ là việc cơ quan đặt hàng xem xét, xác nhận kết quả cung cấp dịch vụ trên cơ sở hồ sơ nghiệm thu, kết quả kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ và các tài liệu có liên quan, làm căn cứ thanh toán, quyết toán kinh phí theo quy định

Điều 3. Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, đánh giá chất lượng dịch vụ

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn
1	Khoảng cách di chuyển của xe cứu thương	Đảm bảo Khoảng cách quy định tại Quyết định 41/2025/QĐ-UBND ngày 14/7/2025 quy định định mức kinh tế kỹ thuật dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội.
2	Đối tượng	Đối tượng hưởng đảm bảo theo điểm a), b); mục 2 phần III, phụ lục III Nghị quyết số 14/2026/NQ-HĐND ngày 02/6/2026 của Hội đồng nhân dân thành phố.
3	Hồ sơ nghiệm thu	

TT	Tiêu chí	Tiêu chuẩn
3.1	Kết luận nghiệm thu	Khoảng cách; Đối tượng theo các tiêu chí nêu trên
3.2	Ghi chép và lưu trữ hồ sơ	Ghi chép và lưu trữ hồ sơ bệnh án đảm bảo quy định tại Điều 52, Thông tư 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/2023 của Bộ Y tế. Biểu thống kê nghiệm thu các tiêu chí tại Quyết định này với từng dịch vụ

Điều 4. Quy chế kiểm tra, cơ chế giám sát, kiểm định chất lượng và nghiệm thu dịch vụ.

1. Các đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về trong lĩnh vực cấp cứu ngoại viện chủ động thực hiện kiểm tra, giám sát, nghiệm thu chất lượng dịch vụ theo các tiêu chí, tiêu chuẩn quy định tại Quy định này.

2. Cơ quan đặt hàng thực hiện kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ theo các tiêu chí, tiêu chuẩn quy định tại Quy định này trên cơ sở hồ sơ nghiệm thu chất lượng dịch vụ của đơn vị được đặt hàng.

a) Khi phát hiện sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ hoặc theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền, cơ quan đặt hàng yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về trong lĩnh vực cấp cứu ngoại viện kịp thời khắc phục, sửa chữa các sai sót và giải quyết các vấn đề phát sinh có liên quan, bảo đảm chất lượng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

b) Đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm chấp hành việc kiểm tra, giám sát định kỳ, đột xuất của cơ quan đặt hàng; tiếp thu ý kiến phản hồi, nhận xét, đánh giá của các cơ quan, đơn vị liên quan nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

c) Kết quả đánh giá chất lượng do cơ quan đặt hàng thực hiện là một trong những căn cứ, cơ sở để nghiệm thu, quyết toán kinh phí cung cấp dịch vụ.

d) Nghiệm thu dịch vụ: Chất lượng dịch vụ được nghiệm thu sau khi toàn bộ tiêu chí được đánh giá ở mức “Đạt”; Cơ quan đặt hàng tổ chức nghiệm thu hoàn thành theo quy định.

e) Kiểm định chất lượng: Trong quá trình kiểm tra, giám sát, đánh giá nếu cần kiểm định chất lượng, cơ quan đặt hàng hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ thuê các đơn vị có chức năng phù hợp theo quy định thực hiện kiểm định chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quy định.

3. Trường hợp dịch vụ không đáp ứng đầy đủ tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng theo Quy định này, cơ quan đặt hàng không thực hiện nghiệm thu, không thanh toán kinh phí đối với phần dịch vụ không đạt yêu cầu; đồng thời yêu cầu

đơn vị cung cấp dịch vụ khắc phục, hoàn thiện các tồn tại, hạn chế và tổ chức tái kiểm tra sau khi đơn vị hoàn thành việc khắc phục. Việc nghiệm thu, thanh toán chỉ được thực hiện sau khi dịch vụ đáp ứng đầy đủ tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng theo quy định.

Điều 5. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Sở Y tế

a) Tổ chức triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

b) Căn cứ kết quả kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hàng năm xem xét, quyết định hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền quyết định việc tiếp tục đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực cấp cứu ngoại viện; bảo đảm hiệu quả và đúng quy định của pháp luật.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thường xuyên rà soát, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố sửa đổi, bổ sung Quy định này cho phù hợp.

2. Sở Tài chính

Hướng dẫn việc thực hiện giao nhiệm vụ, đặt hàng, đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước từ nguồn kinh phí chi thường xuyên theo phân cấp

3. Thanh tra thành phố

Thực hiện thanh tra các nội dung liên quan đến chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và quy chế kiểm tra, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước về dịch vụ cấp cứu ngoại viện của thành phố Hà Nội theo chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật về thanh tra.

4. Các đơn vị cung cấp dịch vụ

a) Tổ chức cung cấp dịch vụ bảo đảm đúng quy trình, chất lượng theo tiêu chí, tiêu chuẩn tại Quy định này và các quy định của pháp luật có liên quan; thường xuyên tự kiểm tra, rà soát, nâng cao chất lượng dịch vụ; chịu trách nhiệm toàn diện trước pháp luật, cơ quan quản lý cấp trên và cơ quan đặt hàng về chất lượng, kết quả, hiệu quả dịch vụ cung cấp.

b) Hằng năm, xây dựng dự toán kinh phí và phương án cung cấp dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước, gửi cơ quan đặt hàng theo quy định.

c) Chịu trách nhiệm quyết toán kinh phí cung cấp dịch vụ, thực hiện nghĩa vụ với ngân sách nhà nước theo quy định.

d) Báo cáo định kỳ hằng tháng, quý, năm và khi có yêu cầu, báo cáo kết quả thực hiện, giải trình, chịu trách nhiệm về việc đặt hàng cung cấp dịch vụ sự nghiệp công gửi cơ quan đặt hàng theo quy định./.