

SỞ Y TẾ TỈNH KON TUM
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH



**QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

MÃ HIỆU: QT 01- TCCB

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành:

T/T	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ	Bác sĩ	Phụ trách phòng TCCB	Giám đốc
Chữ ký			
Họ và tên	Trần Minh Tuấn	Lê Hồng Phong	Võ Văn Thiện

MỤC LỤC

	Trang
1. MỤC ĐÍCH	3
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	3
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO	3
4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT	3
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	4
<i>Bước 1: Phân loại đơn</i>	4
<i>Bước 2: Thụ lý để giải quyết khiếu nại</i>	4
<i>Bước 3: Ban hành quyết định xác minh khiếu nại</i>	4
<i>Bước 4: Phê duyệt kế hoạch xác minh khiếu nại</i>	5
<i>Bước 5: Công bố quyết định xác minh</i>	5
<i>Bước 6: Tiến hành xác minh</i>	5
<i>Bước 7: Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Đoàn xác minh</i>	5
<i>Bước 8: Dự thảo và công bố dự thảo BCKQXMKN của Đoàn xác minh</i>	5
<i>Bước 9: Ký và gửi báo cáo kết quả xác minh khiếu nại của Đoàn xác minh</i>	6
<i>Bước 10: Gặp gỡ đối thoại</i>	6
<i>Bước 11: Kết thúc xác minh khiếu nại</i>	6
<i>Bước 12: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại</i>	6
<i>Bước 13: Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại</i>	6
6. Diễn giải quy trình	7 -10
6. BIỂU MẪU	11
7. HỒ SƠ	11

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự và phương pháp tiến hành việc xác minh, kết luận, giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum; Nhằm nâng cao tính chủ động, khách quan, kịp thời và đúng các quy định của pháp luật trong việc giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; Thực hiện tốt trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị trong giải quyết khiếu nại của công dân, viên chức và người lao động theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng khi Bệnh viện đa khoa tỉnh Kon Tum tiến hành xác minh, kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Bệnh viện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

4. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

- Tổ chức cán bộ : TCCB; - Văn thư lưu trữ: VT
 - Cán bộ, viên chức : CBVC; - Khiếu nại: KN
 - Giải quyết khiếu nại : GQKN;
 - Người bị khiếu nại: Là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức bị khiếu nại.
 - Người giải quyết khiếu nại: Là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
 - Người khiếu nại: Là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện quyền khiếu nại.
 - Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, bao gồm: quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại không khiếu nại tiếp, không khởi kiện vụ án hành chính tại toà án.
 - Đoàn xác minh: ĐXM ; - Trưởng đoàn xác minh: TĐXM
 - Giấy mời: GM ; - Kế hoạch xác minh: KHXM
 - Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại: BCKQXMKN
 - Kiểm tra, xác minh: KTXM
-

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Thứ tự quy trình

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Trình tự công việc	Tài liệu/ căn cứ	Kết quả công việc	Thời gian (ngày)	
					Thường quy	Đặc biệt
1	TCCB	Phân loại đơn	- Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.	- Phiếu đề xuất thụ lý - Phiếu đề xuất không thụ lý - Phiếu hướng dẫn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh	01	02
2	Giám đốc Bệnh viện	- Thụ lý để giải quyết khiếu nại	- Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. - Thụ lý giải quyết và có Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại (theo Mẫu số 03 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP). - Đơn khiếu nại của Công dân và các tài liệu chứng cứ liên quan nội dung khiếu nại kèm theo (quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại ...) (theo Mẫu số 01 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP). - Văn bản, tài liệu giải quyết vụ việc trước đó của cấp dưới.	- Văn bản thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	10	10
3	Lãnh đạo Bệnh viện	Ban hành QĐ xác minh	- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. Quyết định xác minh nội dung khiếu nại Mẫu số 05 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.	- QĐ xác minh KN.	01	02

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Trình tự công việc	Tài liệu/ căn cứ	Kết quả công việc	Thời gian (ngày)	
					Thường quy	Đặc biệt
4	Trưởng ĐXM	Kế hoạch xác minh khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Điều 29 Luật Khiếu nại . - Quyết định xác minh khiếu nại. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch xác minh khiếu nại được phê duyệt. (Lập KH: 02 ngày; Phê duyệt KH; 01 ngày). 	02	03
5	Trưởng ĐXM	Công bố quyết định xác minh	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định xác minh khiếu nại. 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản công bố QĐ xác minh khiếu nại. 	1	02
6	Đoàn XM	Tiến hành xác minh	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại. - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. - Các văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc. - Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại. 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản làm việc, xác minh của ĐXM (<i>Mẫu số 06 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP</i>). - Tài liệu, chứng cứ có liên quan vụ việc. - Văn bản giải trình của người khiếu nại, người bị khiếu nại... - Nhật ký ĐXM. 	10	15
7	Đoàn XM	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Đoàn xác minh	<ul style="list-style-type: none"> - Khoản 4 Điều 29- Luật khiếu nại. - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. - Văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc; - Các biên bản xác minh. - Báo cáo phân hành công việc được phân công của thành viên đoàn. - Hồ sơ, tài liệu chứng cứ của vụ việc; 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Đoàn xác minh. 	02	03

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Trình tự công việc	Tài liệu/ căn cứ	Kết quả công việc	Thời gian (ngày)	
					Thường quy	Đặc biệt
8	Trưởng ĐXM	Dự thảo báo cáo kết quả XM nội dung khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Đoàn XM theo Mẫu số 13 theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc. - Hồ sơ, tài liệu chứng cứ của vụ việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thống nhất báo cáo kết quả XM nội dung khiếu nại của Đoàn XM. - Biên bản công bố dự thảo báo cáo kết quả XM nội dung khiếu nại. 	02	02
9	Trưởng ĐXM	Ký và gửi báo cáo kết quả xác minh	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả xác minh của ĐXM. 	01	02
10	Đoàn XM	Gặp gỡ đối thoại	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản về việc gặp gỡ đối thoại (Theo Mẫu số 14 Nghị định số 24/2020/NĐ-CP). 	01	01
11	Đoàn XM	Kết thúc XM khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản họp đoàn - Hồ sơ vụ việc 	1	02
12	Giám đốc Bệnh viện	Ban hành, gửi, công khai QĐ giải quyết KN	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.(Điều 29) 	<ul style="list-style-type: none"> - QĐ giải quyết KN theo Mẫu số 15 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP 	30	60
13	Người khiếu nại, người bị khiếu nại, các	Thực hiện QĐ giải quyết khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 	<ul style="list-style-type: none"> - QĐ hành chính; - Chấm dứt hành vi hành chính. 		

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Trình tự công việc	Tài liệu/ căn cứ	Kết quả công việc	Thời gian (ngày)	
					Thường quy	Đặc biệt
	Cơ quan có liên quan					

5.2. Diễn giải quy trình

Quy trình xác minh, giải quyết đơn khiếu nại được thực hiện qua 13 bước:

Bước 1: Phân loại đơn (TCCB):

Bộ phận nhận đơn thư khiếu nại, phản ánh, kiến nghị; Căn cứ vào quy định của pháp luật về khiếu nại, kiến nghị, phản ánh xem xét điều kiện, nội dung, thẩm quyền giải quyết để phân loại đơn theo quy định để tham mưu cho Giám đốc giải quyết theo quy định cụ thể như sau:

- Không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn người có đơn thư gửi đến cơ quan, tổ chức để được giải quyết theo quy định (Hướng dẫn chỉ thực hiện một lần);
- Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết đơn;
- Thông báo về việc thụ lý giải quyết đơn;
- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết đơn;

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền và đủ các điều kiện giải quyết của Giám đốc Bệnh viện, Giám đốc phải thụ lý để giải quyết và thông báo cho người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh biết; Văn bản thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (theo Mẫu số 03 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP).

Thời gian thực hiện không quá 10 ngày.

Bước 3: Ban hành quyết định xác minh khiếu nại

Sau khi nhận được văn bản giao việc và các hồ sơ, tài liệu liên quan, viên chức được giao nhiệm vụ nghiên cứu nội dung đơn, liên hệ với cơ quan đã giải quyết trước đó (nếu có) thu thập hồ sơ tài liệu về việc giải quyết vụ việc, đề xuất thành viên tham gia đoàn xác minh (nếu phải thành lập đoàn), chủ động sưu tầm, nghiên cứu các văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc, tham mưu Quyết định xác minh khiếu nại trình Giám đốc hoặc Phó giám đốc trực tiếp chỉ đạo ký ban hành (Quyết định xác minh khiếu nại theo Mẫu số 05 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP).

Thời gian thực hiện công việc này trong vòng 02 ngày kể từ ngày nhận được nhiệm vụ.

Bước 4: Phê duyệt kế hoạch xác minh khiếu nại

Sau khi có Quyết định xác minh khiếu nại, Trưởng đoàn xác minh có trách nhiệm xây dựng kế hoạch xác minh khiếu nại trình Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phê duyệt.

Thời gian thực hiện không quá 03 ngày.

Bước 5: Công bố quyết định xác minh khiếu nại

Chậm nhất sau 02 ngày kể từ khi ký quyết định xác minh khiếu nại, Trưởng đoàn xác minh có trách nhiệm tổ chức công bố quyết định xác minh khiếu nại đối với người bị khiếu nại, thành phần tham dự buổi công bố quyết định, địa điểm công bố quyết định do lãnh đạo Bệnh viện quyết định. Việc công bố quyết định xác minh khiếu nại phải lập thành biên bản có chữ ký của người công bố, người bị khiếu nại. Biên bản lập thành hai bản và giao một bản cho người bị khiếu nại.

Thời gian thực hiện không quá 01 ngày.

Bước 6: Tiến hành xác minh

Các thành viên Đoàn xác minh tiến hành thu thập tài liệu, hồ sơ, chứng cứ; các văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc; trực tiếp làm việc, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức đã giải quyết trước đó (nếu có) để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, diễn biến vụ việc, quá trình đã giải quyết; tiến hành xác minh thực tế nơi xảy ra vụ việc, xác minh ở các cơ quan, đơn vị có liên quan; cần thiết có thể trưng cầu giám định những vấn đề chưa rõ và ngoài khả năng chuyên môn của Đoàn xác minh để kết luận.

Khi làm việc, xác minh đều phải lập thành biên bản có chữ ký của các bên, trường hợp có bên không ký phải ghi rõ lý do (*Biên bản làm việc theo Mẫu số 06 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*).

Trong quá trình xác minh, Trưởng đoàn phải thường xuyên báo cáo tiến độ với người ra quyết định xác minh để chỉ đạo, tháo gỡ các khó khăn vướng mắc và ký các văn bản yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ, các giấy mời làm việc (*Mẫu số 07 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*), gặp gỡ, đối thoại.

Thời gian thực hiện không quá 15 ngày.

Bước 7: Báo cáo kết quả xác minh của đoàn

Khi kết thúc việc xác minh, Trưởng đoàn có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người bị khiếu nại, các cơ quan, đơn vị liên quan biết.

Trên cơ sở báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ của từng thành viên ĐXM; các biên bản kiểm tra, xác minh, làm việc và các hồ sơ, tài liệu kèm theo. Căn cứ quy định của pháp luật có liên quan nội dung vụ việc. Trưởng đoàn có trách nhiệm xây dựng BCKQXMKN (dự thảo), phải được thảo luận trong Đoàn và lập thành biên bản, nếu có ý kiến khác nhau và khác ý kiến của Trưởng đoàn phải

được ghi vào biên bản, ý kiến của Trưởng đoàn là ý kiến cuối cùng được đưa vào BCKQXMKN (dự thảo) (*Mẫu số 13 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*).

Trưởng đoàn BCKQXMKN với Giám đốc hoặc Phó Giám đốc được ủy quyền; Trưởng đoàn có trách nhiệm gửi BCKQXMKN (dự thảo) trước cho Lãnh đạo, mời đại diện lãnh đạo các phòng và cá nhân liên quan cùng dự buổi báo cáo.

Sau khi được Lãnh đạo cho ý kiến chỉ đạo, Trưởng đoàn hoàn chỉnh lại BCKQXMKN của đoàn.

Thời gian thực hiện không quá 03 ngày kể từ ngày kết thúc xác minh.

Bước 8: Công bố báo cáo kết quả xác minh khiếu nại

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bệnh viện, Trưởng ĐXM hoàn chỉnh dự thảo BCKQXMKN.

Trưởng đoàn phối hợp với phòng Tổ chức cán bộ bố trí lịch và các điều kiện khác để tổ chức công bố BCKQXMKN nhằm tranh thủ các ý kiến của người bị khiếu nại, người khiếu nại và các tổ chức, cá nhân có liên quan để tiếp nhận các thông tin về vụ việc một cách khách quan. Hình thức công bố là thông báo trực tiếp tại buổi làm việc.

Việc công bố BCKQXMKN phải lập thành biên bản, ghi đầy đủ ý kiến của những người được thông báo, có chữ ký xác nhận của người chủ trì buổi công bố và người được công bố dự thảo BCKQXMKN.

Thời gian thực hiện không quá 3 ngày.

Bước 9: Ký và gửi báo cáo kết quả xác minh của Đoàn xác minh

Căn cứ nội dung khiếu nại, các ý kiến của người bị khiếu nại, người khiếu nại và các tổ chức, cá nhân có liên quan, báo cáo kết quả xác minh, biên bản công bố BCKQXMKN tài liệu, bằng chứng có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, Trưởng đoàn hoàn thiện BCKQXMKN, ký.

Gửi BCKQXMKN cho Giám đốc Bệnh viện ;

Thời gian thực hiện không quá 02 ngày.

Bước 10: Gặp gỡ, đối thoại

Giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.

Trưởng đoàn xác minh có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung đối thoại và mời người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan (việc đối thoại riêng hoặc đồng thời với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan do Giám đốc Bệnh viện quyết định);

Nội dung đối thoại phải được lập thành biên bản (*Mẫu số 14 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*), có chữ ký của các bên tham dự đối thoại, nếu có bên không

ký thì ghi rõ lý do; việc giao biên bản đối thoại cho các bên tham dự do người chủ trì đối thoại quyết định (trừ bên không ký biên bản).

Thời gian thực hiện không quá 01 ngày.

Bước 11: Kết thúc xác minh khiếu nại

Sau khi có BCKQXMKN, Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức cho đoàn giao trả hồ sơ, tài liệu đã nhận của các đơn vị, cá nhân trong quá trình kiểm tra, xác minh. Tổ chức họp đoàn xác minh để trao đổi, rút kinh nghiệm về hoạt động của đoàn; bình bầu cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện nhiệm vụ xác minh để đề nghị người có thẩm quyền khen thưởng (nếu có).

Trưởng đoàn có nhiệm vụ tổ chức việc lập và bàn giao hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định.

Thời gian thực hiện không quá 01 ngày.

Bước 12: Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Giám đốc Bệnh viện ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần một đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết.

Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại và việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại thực hiện quyết định khiếu nại theo qui định tại điều 31, 32, 54, Luật KN và công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Thời gian thực hiện không quá 05 ngày kể từ khi nhận được Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai;

Bước 13: Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại

Thực hiện quyết định khiếu nại theo qui định tại điều 57, 58 Luật KN; Cá nhân, cơ quan, tổ chức nghiêm chỉnh chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; căn cứ vào nội dung quyết định giải quyết khiếu nại, cơ quan nhà nước, người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại phải:

- Ban hành quyết định hành chính mới thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung quyết định hành chính bị khiếu nại và tổ chức thực hiện quyết định đó; áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại và người có liên quan đã bị xâm phạm;

- Giải thích, yêu cầu người khiếu nại chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, nếu nội dung khiếu nại không đúng; trường hợp cần thiết yêu cầu các cơ quan chức năng thực hiện các biện pháp theo thẩm quyền để đảm bảo việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại;

- Thủ trưởng cơ quan cấp trên có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng cơ quan cấp dưới đã có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại thực hiện trách nhiệm theo qui định.

- Giám đốc Bệnh viện giao một thành viên Đoàn xác minh giúp Giám đốc theo dõi, đôn đốc việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, báo cáo Giám đốc về kết quả thực hiện và các kiến nghị khác theo quy định của pháp luật.

6. BIỂU MẪU

Quá trình tiến hành việc xác minh, giải quyết đơn khiếu nại thực hiện các biểu mẫu tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

7. HỒ SƠ

Hồ sơ giải quyết khiếu nại được lập theo quy định của pháp luật và được chuyển về lưu trữ tại Văn thư và phòng TCCB Bệnh viện. Việc bàn giao hồ sơ lưu giữ được lập thành biên bản có chữ ký xác nhận của Trưởng đoàn và Trưởng phòng Tổ chức cán bộ. Việc khai thác sử dụng hồ sơ thực hiện theo quy định về lưu trữ.
