



## BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH KHÁNH HÒA

### QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (Kèm theo QĐ số 1365 /QĐ-BVĐKT ngày 27 tháng 11 năm 2020 của BVĐKT)

#### Căn cứ pháp lý

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Các văn bản quy phạm pháp luật khác hiện hành có liên quan.

#### Nơi tiếp nhận

Phòng Kế hoạch tổng hợp,  
Điện thoại liên hệ: 02583.822.175

#### Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

#### Thời hạn giải quyết (kể từ ngày thụ lý)

Không quá 30 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì không quá 45 ngày

#### Trình tự thực hiện

- Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại
  - Nếu là đơn khiếu nại, người tiếp nhận kiểm tra các nội dung sau: ngày, tháng, năm; tên, địa chỉ của người khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, tài liệu liên quan và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại.
  - Nếu là khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại đầy đủ các nội dung trên.
- Bước 2: Thụ lý khiếu nại
  - Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý sẽ được thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, đồng thời chuyển hồ sơ khiếu nại đến Ban giám đốc để phân công giải quyết.
  - Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.
- Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại
  - Người được giao nhiệm vụ xác minh thực hiện các quyền và nghĩa vụ để xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tổ chức đối thoại (nếu cần).
- Bước 4: Ban hành và gửi quyết định giải quyết khiếu nại
  - Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành và gửi quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.
- Bước 5: Lưu hồ sơ khiếu nại.