



BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH KHÁNH HÒA

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
(Kèm theo QĐ số 1365/QĐ-BVĐKT ngày 27 tháng 11 năm 2020 của BVĐKT)

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
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
Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none">- Bước 1: Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh<ul style="list-style-type: none">• Yêu cầu người đến kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.• Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý.- Bước 2: Đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh<ul style="list-style-type: none">• Cán bộ được phân công nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, các tài liệu có liên quan.- Bước 3: Giải quyết kiến nghị, phản ánh<ul style="list-style-type: none">• Cán bộ được phân công có nhiệm vụ yêu cầu các đơn vị, cá nhân có liên quan viết bản tường trình (nếu cần), họp phân tích sự việc, ghi biên bản và đề xuất biện pháp giải quyết.- Bước 4: Phê duyệt kết quả xử lý<ul style="list-style-type: none">• Báo cáo kết quả xử lý và kiến nghị với Ban Giám đốc phê duyệt văn bản trả lời (trường hợp trả lời bằng văn bản nếu có yêu cầu), nội dung làm việc (nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị), yêu cầu các đơn vị, cá nhân có liên quan trong bệnh viện thực hiện các kiến nghị (nếu có)- Bước 5: Trả lời các bên có liên quan<ul style="list-style-type: none">• Trả lời đơn, thư bằng văn bản (nếu có yêu cầu), hoặc tổ chức buổi làm việc trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với công dân (nếu cần).- Bước 5: Lưu hồ sơ.