

SỞ Y TẾ TỈNH BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN BẮC NINH



Y ĐỨC - CHẤT LƯỢNG - THÂN THIỆN

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI  
TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN BẮC NINH

Mã hiệu: QT-KN01

Ngày ban hành:

Lần ban hành: 01

Trách nhiệm	NGƯỜI SOẠN THẢO	NGƯỜI KIỂM TRA	NGƯỜI PHÊ DUYỆT
Chức vụ	Viên Chức Phòng TCHC	Phó Giám đốc Bệnh viện	Giám đốc Bệnh viện
Chữ ký			
Họ và tên	Đinh Thị Nguyệt	Ths.Bs Trần Đức Dũng	Ths.Bs Nguyễn Văn Toàn



# MỤC LỤC

## 1. MỤC ĐÍCH

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

## 4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

## 5. NGUYÊN TẮC XỬ LÝ ĐƠN

## 6. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Bước 1: Phân loại đơn

Bước 2: Thụ lý để giải quyết khiếu nại

Bước 3: Ban hành Quyết định xác minh

Bước 4: Kế hoạch xác minh KN

Bước 5: Công bố Quyết định xác minh

Bước 6: Tiến hành xác minh

Bước 7: Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Đoàn xác minh

Bước 8: Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

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

Bước 10: Gặp gỡ, đối thoại

Bước 11: Kết thúc xác minh khiếu nại

Bước 12 : Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

Bước 13: thực hiện Quyết định Giải quyết khiếu nại

## 7. BIỂU MẪU

## 8. HỒ SƠ

## **1. MỤC ĐÍCH:**

- Quy trình này quy định trình tự và phương pháp tiếp nhận, xử lý, xác minh, kết luận và giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Bệnh viện Y học cổ truyền Bắc Ninh;

- 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 liên quan đến hoạt động khám, chữa bệnh, phục vụ người bệnh, và hoạt động nội bộ.

- 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.

- Đảm bảo công khai, minh bạch, tăng cường niềm tin cho người dân, cán bộ, viên chức, người lao động.

- Nâng cao trách nhiệm, kỷ cương hành chính và văn hoá ứng xử trong môi trường Bệnh viện.

- Là cơ sở để giám sát nội bộ, thanh tra, kiểm tra, đánh giá công tác giải quyết khiếu nại.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG:**

- Quy trình này áp dụng khi Bệnh viện Y học cổ truyền Bắc Ninh tiếp nhận, xử lý và giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Bệnh viện;

- Áp dụng cho tất cả các cá nhân, tổ chức có liên quan đến hoạt động khám, chữa bệnh, phục vụ tại Bệnh viện;

- Bao gồm khiếu nại, phản ánh, kiến nghị của người bệnh, người nhà người bệnh, cán bộ, viên chức, người lao động.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:**

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11 tháng 11 năm 2011; Văn bản hợp nhất số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 của Văn phòng Quốc Hội;

- 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 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.

- Quy chế Bệnh viện và các quy định có liên quan của Bộ Y tế.

## 4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT:

### Giải thích từ ngữ

Trong Luật này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

3. *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình.

4. *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* là cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

5. *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 bị khiếu nại.

6. *Người giải quyết khiếu nại* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

7. *Người có quyền, nghĩa vụ liên quan* là cá nhân, cơ quan, tổ chức không phải là người khiếu nại, người bị khiếu nại nhưng việc giải quyết khiếu nại có liên quan đến quyền, nghĩa vụ của họ.

8. *Quyết định hành chính* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.

9. *Hành vi hành chính* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

10. *Quyết định kỷ luật* là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

11. *Giải quyết khiếu nại* là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

12. 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 tòa án

- **GQKN : Giải quyết khiếu nại**

- **TTND: Thanh tra nhân dân**

- **GD: Giám đốc**

- **PGD : Phó giám đốc**

- **TTND : Thanh tra nhân dân**

- **VT: Văn thư lưu trữ**

- **CTXH: Công tác xã hội**

- **ĐXM: Đoàn xác minh**

- **TĐXM: Trưởng đoàn xác minh**

- **GM: Giấy mời**

- **KHXM: Kế hoạch xác minh**

- **BCKQXMKN: Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại**

- **KTXM: Kiểm tra xác minh**

## **5. NGUYÊN TẮC XỬ LÝ ĐƠN:**

- Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; công khai, minh bạch, nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại, tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Không phân biệt đối xử, thành phần, địa vị.

- Đảm bảo bí mật thông tin của người khiếu nại, người bị khiếu nại và người liên quan.

- Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

## 6. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Trình tự công việc	Tài liệu/Căn cứ	Biểu mẫu áp dụng	Thời gian (ngày làm việc)	
					Thường quy	Đặc biệt
1	Bộ phận tiếp nhận/CTXH	Tiếp nhận đơn, ghi sổ, đóng dấu, cấp giấy xác nhận	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP	Mẫu 01; mẫu 02	Ngay khi nhận đơn	
2	Thanh tra nhân dân hoặc CTXH	Phân loại đơn	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP	Điều 6, Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP	01	02
3	Giám đốc Bệnh viện	Thụ lý đơn khiếu nại, thông báo thụ lý hoặc không thụ lý	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP	- Phiếu thụ lý đơn (Mẫu 01 – TT số 05);-NĐ 124/2020/NĐ-CP (Mẫu 01: Đơn KN); - NĐ 124/2020/NĐ-CP (Mẫu 03: Thông báo thụ lý); - NĐ 124/2020/NĐ-CP (Mẫu 04: Thông báo không thụ lý)	10	10
4	Lãnh đạo Bệnh viện	Ban hành Quyết định xác minh	Nghị định số 124/2020/NĐ - CP	Mẫu số 05: Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	01	02
5	Trưởng đoàn xác minh	Lập, phê duyệt kế hoạch xác minh KN	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021	- Điều 29 Luật KN, Điều 29 VBHN số 03/VBHN. - Kế hoạch xác minh KN được phê	02	03

			- Nghị định số 124/2020/NĐ - CP	duyet (Lập KH 02 ngày; phê duyệt KH 01 ngày) - Quyết định xác minh KN ( <i>Mẫu 05</i> )		
6	Trưởng đoàn xác minh	Công bố Quyết định xác minh	- Nghị định số 124/2020/NĐ - CP - Quyết định xác minh khiếu nại	- Biên bản công bố Quyết định xác minh khiếu nại	01	02
7	Đoàn xác minh	Tiến hành xác minh	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ - CP - Thông tư số 05/2021/TT-TTCT - Các văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc Biên bản làm việc về xác minh nội dung KN	- Biên bản làm việc, xác minh của ĐXM ( <i>mẫu số 06 NĐ 124</i> ) - Tài liệu chứng cứ có liên quan vụ việc - Văn bản giải trình của người KN, người bị KN,... - Nhật ký ĐXM	10	15
8	Đoàn xác minh	Báo cáo kết quả xác minh nội dung KN của ĐXM	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ - CP - Thông tư số 05/2021/TT-TTCT - Các văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc; - Các Biên bản xác minh - Báo cáo phân hành chính công việc được phân công của thành viên đoàn; - Hồ sơ, tài liệu, chứng cứ của vụ việc	- Khoản 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, khoản 4 Điều 29 VBHN số 03/VBHN). - Báo cáo kết quả XM ( <i>Mẫu 13 NĐ 124</i> )	02	03
9	Trưởng ĐXM	Dự thảo báo cáo kết	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-	- Thống nhất báo cáo kết quả XM nội dung khiếu nại	02	02



		quả xác minh	VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ - CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP) - Văn bản pháp luật có liên quan đến nội dung vụ việc. - Hồ sơ, tài liệu, chứng cứ của vụ việc	của Đoàn XM; Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung KN của Đoàn XM (theo mẫu số 13 Nghị định số 124/2020/NĐ -CP. - Biên bản công bố dự thảo báo cáo kết quả XM nội dung khiếu nại		
10	Trưởng ĐXM	Ký và gửi báo cáo kết quả xác minh	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ - CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.	Báo cáo kết quả xác minh của ĐXM (Mẫu 13)	01	02
11	Đoàn XM	Gặp gỡ, đối thoại	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ - CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.	- Biên bản về việc gặp gỡ, đối thoại (theo mẫu số 14 Nghị định số 124/2020/NĐ –CP)	01	01
12	Đoàn XM	Kết thúc XM khiếu nại	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ –CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP	- Biên bản họp đoàn - Hồ sơ vụ việc	01	02
13	Giám đốc Bệnh viện	Ban hành, gửi, công khai QĐ giải quyết KN	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021	- QĐ giải quyết KN (theo mẫu số 15 Nghị định số 124/2020/NĐ –CP)	30	60

			- Nghị định số 124/2020/NĐ - CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.			
14	Người KN, Người bị KN, các cơ quan có liên quan	Thực hiện Quyết định giải quyết khiếu nại	- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13; VBHN số 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.	- QĐ hành chính (Mẫu 15); - Chấm dứt hành vi hành chính.		

## 7. 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 tháng 10 năm 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 xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh.

STT	Tên biểu mẫu	Mã ký hiệu
1	Đơn khiếu nại (NĐ 124/2020/NĐ-CP)	Mẫu 01
2	Phiếu đề xuất thụ lý đơn (TT số 05/2021/TT-TTCP)	Mẫu 01
3	Thông báo thụ lý khiếu nại (NĐ 124/2020/NĐ-CP)	Mẫu 03
4	Quyết định xác minh (NĐ 124/2020/NĐ-CP)	Mẫu 05
5	Biên bản làm việc (NĐ 124/2020/NĐ-CP)	Mẫu 06
6	Báo cáo kết quả xác minh (NĐ 124/2020/NĐ-CP)	Mẫu 13
7	Biên bản đối thoại (NĐ 124/2020/NĐ-CP)	Mẫu 14
8	Quyết định giải quyết khiếu nại (NĐ 124/2020/NĐ-CP)	Mẫu 15

## 8. 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 Tổ chức hành chính 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 CTXH, TDND. Việc khai thác sử dụng hồ sơ được thực hiện theo quy định về lưu trữ.