

26. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tiếp nhận từ hòm thư góp ý

	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN TIẾP NHẬN TỪ HÒM THƯ GÓP Ý
Trình tự thực hiện	<i>- Bước 1: Tiếp nhận, phân loại, phê duyệt xử lý thông tin tiếp nhận từ hòm thư góp ý</i> + Đơn, thư sau khi Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận, phân loại, vào sổ tổng hợp. Trưởng Ban Thanh tra nhân dân trình Giám đốc Bệnh viện xem xét, chỉ đạo giải quyết tùy từng loại hình thông tin áp dụng theo các quy định cụ thể. + Theo nội dung của đơn, thư Giám đốc Bệnh viện chỉ đạo các khoa, phòng, bộ phận có liên quan trực tiếp giải quyết. Những thư khen, thư cảm ơn, động viên, Giám đốc chuyển Ban Biên tập webác sĩ để đăng tải trên webác sĩ của Bệnh viện, Tổ công tác xã hội phát thanh qua hệ thống truyền thanh để động viên, khích lệ tinh thần làm việc của cán bộ, viên chức, người lao động toàn Bệnh viện. <i>- Bước 2: Xác minh nội dung thông tin góp ý</i> Khoa/phòng/bộ phận/cá nhân có liên quan được giao nhiệm vụ giải quyết thông tin góp ý, trong thời hạn giải quyết tham mưu và đề xuất với Giám đốc thành lập Tổ xác minh hoặc Hội đồng chuyên môn để làm rõ nội dung thông tin góp ý, giải quyết theo trình tự của pháp luật <i>- Bước 3: Tổ chức đối thoại (áp dụng tùy từng nội dung góp ý)</i> Đại diện Bệnh viện trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người có thông tin góp ý, người bị góp ý, người có quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung góp ý, yêu cầu của người gửi đơn, thư góp ý và hướng giải quyết các vấn đề được góp ý. <i>- Bước 4: Lập, quản lý và lưu trữ hồ sơ giải quyết thông tin góp ý</i>

	Sau khi xử lý, giải quyết thông tin góp ý, các khoa/phòng được giao chủ trì giải quyết lập hồ sơ giải quyết thông tin góp ý theo quy định. Hồ sơ gốc bản giao phòng Hành chính quản trị lưu trữ theo quy định về lưu trữ, bản chính hồ sơ lưu tại khoa/phòng chủ trì.
Cách thức thực hiện	Trực tiếp bỏ đơn, thư vào “Hòm thư góp ý” của Bệnh viện
Thời gian mở hòm thư góp ý	15h00 thứ 5 hàng tuần
Thời hạn giải quyết	Tùy từng nội dung của đơn, thư
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Cá nhân hoặc tổ chức
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Văn bản trả lời của Bệnh viện (trường hợp đơn, thư phải trả lời)
Lệ phí (nếu có)	Không
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Theo mẫu của Bệnh viện hoặc do cá nhân tự làm
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế Quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế; - 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, phản ánh.