

SỞ Y TẾ TIỀN GIANG
BỆNH VIỆN TÂM THẦN

Số: 264/QĐ-BVTT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Tiền Giang, ngày 06 tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy trình tại Phòng Tổ chức hành chính

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN TÂM THẦN TIỀN GIANG

Căn cứ Quyết định số 1444/QĐ-UB ngày 13/05/2002 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang, về việc thành lập Bệnh viện Tâm thần và giao chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Bệnh viện Tâm thần Tiền Giang;

Căn cứ Quyết định số 1895/1997/BYT- QĐ ngày 19/9/1997 của Bộ Y tế về việc ban hành quy chế bệnh viện;

Theo đề nghị của Phòng Tổ chức - Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy trình tại Phòng Tổ chức hành chính Bệnh viện Tâm thần.

(Đính kèm theo quy trình)

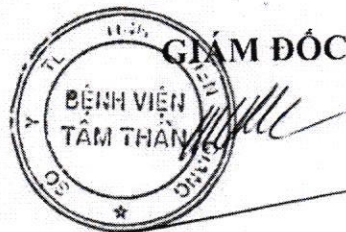
Điều 2. Phòng Tổ chức hành chính có chức năng, nhiệm vụ thực hiện đúng theo nội dung các quy trình này và theo hướng dẫn hiện hành của Bộ Y tế.

Điều 3. Phòng Tổ chức-Hành chính, và các khoa, phòng có liên quan căn cứ quyết định thi hành.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận :

- Như điều 3;
- Lưu: TC-HC, KH-TH.



Lô Duy Biên

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN CỦA BỆNH VIỆN TÂM THẦN**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 264/QĐ-BVTT ngày 16 tháng 11 năm 2020
của Bệnh viện Tâm thần Tiền Giang)

DANH MỤC QUY TRÌNH

STT	Tên quy trình
TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH	
1	Quy trình tiếp công dân
2	Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu
3	Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của bệnh viện
4	Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin từ hòm thư góp ý của bệnh viện

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN
Căn cứ pháp lý	- Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; - Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
Nơi tiếp nhận	Phòng tiếp dân – Lầu 2 – Bệnh viện Tâm thần Tiền Giang - Địa chỉ: Phòng Tổ chức hành chính – Bệnh viện Tâm thần Tiền Giang - Điện thoại: 02733 834437
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Từ khi tiếp xúc cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân
Trình tự thực hiện	- Bước 1: Công dân (hoặc người được ủy quyền) xuất trình giấy tờ tùy thân. - Bước 2: Công dân (người đại diện) trình bày sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo. - Bước 3: Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận ý kiến, đơn phản ánh khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan do công dân cung cấp; ghi nội dung vào sổ theo dõi tiếp công dân; đọc lại cho công dân nghe; giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân và yêu cầu ký xác nhận. - Bước 4: Xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân theo quy định của pháp luật hiện hành. - Bước 5: Kết thúc tiếp công dân, người tiếp công dân thông báo cho công dân biết cá nhân/ cơ quan có thẩm quyền giải quyết để họ liên hệ sau này.
Thành phần hồ sơ	1. Đơn khiếu nại hoặc biên bản ghi lời khiếu nại 2. Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện. 3. Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có)
Số lượng bộ hồ sơ	01 bộ
Lệ phí	Không

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội;- 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 07/2014/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;- Các văn bản quy phạm pháp luật khác hiện hành có liên quan.
Nơi tiếp nhận	<p>Phòng tiếp dân – Lầu 2 – Bệnh viện Tâm thần Tiền Giang</p> <ul style="list-style-type: none">- Địa chỉ: Phòng Tổ chức hành chính – Bệnh viện Tâm thần Tiền Giang- Điện thoại: 02733 834437
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none">- Khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của người có thẩm quyền, tùy từng vụ việc cụ thể Trưởng phòng TCHC tham mưu thành lập hội đồng, tổ, ban để giải quyết theo trình tự quy định của pháp luật trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc bệnh viện thì chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết. <p>Bước 2: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu</p> <ul style="list-style-type: none">- Trên cơ sở kết quả xác minh, đối thoại, Giám đốc bệnh viện ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo điều 31 Luật khiếu nại. <p>Bước 3: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu</p> <p>Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, bệnh viện có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, Sở Y tế, các đơn vị, cá nhân liên quan.</p> <p>Bước 4: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại</p> <p>Việc lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại theo</p>

	đúng quy định tại điều 34 Luật khiếu nại.
Thành phần hồ sơ	1. Đơn khiếu nại hoặc biên bản ghi lời khiếu nại 2. Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện. 3. Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có)
Số lượng bộ hồ sơ	01 bộ
Lệ phí	Không

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG CỦA BỆNH VIỆN

	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG CỦA BỆNH VIỆN
Căn cứ pháp lý	Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh thông qua đường dây nóng.
Nơi tiếp nhận	- Số điện thoại đường dây nóng bệnh viện: 02733 834437
Thời gian tiếp nhận	24/24h
Thời hạn giải quyết	Không quá 05 ngày làm việc
Quy định chung	<ul style="list-style-type: none">- Số điện thoại đường dây nóng được niêm yết tại các khoa, phòng trong bệnh viện;- Điện thoại đường dây nóng được giao cho các thành viên trực lãnh đạo trong bệnh viện;- Mọi thông tin tiếp nhận đều được ghi chép trong sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng.
Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none">- Bước 1: Người trực tiếp nhận thông từ người bệnh/ gia đình người bệnh/ nhân viên y tế, trực tiếp giải quyết những thông tin trong phạm vi khả năng của mình. Báo cáo nội dung thông tin tiếp nhận và xử lý trong buổi giao ban bệnh viện ngày hôm sau và ghi vào sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng.- Bước 2: Khi thông tin tiếp nhận vượt quá khả năng giải quyết của người trực lãnh đạo phải báo cáo cho Giám đốc bệnh viện để chỉ đạo hướng giải quyết.- Bước 3: Khi thông tin tiếp nhận có tính chất nhạy cảm, phức tạp, Giám đốc bệnh viện xin ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên hoặc thông tin có thể trì hoãn để điều tra làm rõ, Giám đốc bệnh viện sẽ triệu tập phân công nhiệm vụ cho Thanh tra nhân dân hoặc các bộ phận liên quan tiếp nhận và xử lý thông tin, báo cáo theo quy định.
Lệ phí	Không

	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN TỪ HÒM THƯ GÓP Ý CỦA BỆNH VIỆN
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại số 02/2011/QH13; - 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 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	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng TCHC mở hòm thư góp ý - Điện thoại: 02733 834437
Thời gian tiếp nhận	Các ngày làm việc trong tuần
Trình tự thực hiện	<p><i>Bước 1: Tiếp nhận, phân loại, phê duyệt xử lý thông tin tiếp nhận từ hòm thư góp ý</i></p> <p>Đơn, thư sau khi mở hòm thư tiếp nhận, phân loại vào sổ tổng hợp, đóng phong bì chuyển đến TP. TCHC 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.</p> <p><i>Bước 2: Xác minh nội dung thông tin góp ý</i></p> <p>Trong thời hạn giải quyết thông tin góp ý, TP.TCHC tham mưu và đề xuất với Giám đốc thành lập Tổ xác minh, làm rõ nội dung thông tin góp ý để giải quyết theo trình tự quy định của pháp luật.</p> <p><i>Bước 3: Tổ chức đối thoại (áp dụng tùy từng nội dung góp ý)</i></p> <p>Đại diện bệnh viện trực tiếp gặp người có thông tin góp ý, người bị góp ý 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.</p> <p><i>Bước 4: Lập, quản lý và lưu trữ hồ sơ giải quyết thông tin góp ý</i></p> <p>Sau khi xử lý, giải quyết thông tin góp ý, Tổ mở hòm thư góp ý có trách nhiệm: lập, quản lý, lưu trữ hồ sơ giải quyết thông tin góp ý theo quy định.</p>
Lệ phí	Không