

SỞ Y TẾ AN GIANG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT-02/TTr
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01 / 10 / 2020

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Vĩnh Thăng	Từ Hoàng Tước	Từ Quốc Tuấn
Chữ ký			 
Chức vụ	Thư ký BCD ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc

SỞ Y TẾ AN GIANG	QUY TRÌNH	Mã hiệu:	QT-02/TTr
	Giải quyết khiếu nại, tố cáo	Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	01 / 10 / 2020

1. MỤC ĐÍCH

Để việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân đúng theo quy định của pháp luật, góp phần phát huy dân chủ, tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa, bảo vệ quyền và lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan tổ chức, để khắc phục các hạn chế, vướng mắc trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và giúp cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực Y tế được bảo đảm đúng pháp luật, kịp thời và hiệu quả, Thanh tra sở Y tế căn cứ vào quy định của pháp luật xây dựng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực y tế, để làm tài liệu quy định trình tự, thủ tục từ khi tiếp khiếu nại, tố cáo của công dân cho đến giải quyết kết thúc việc khiếu nại tố cáo.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình được áp dụng để giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực y tế. Các nội dung góp ý, phản ánh không thuộc phạm vi điều chỉnh của quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 25/11/2011;

Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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;

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 14/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

Thông tư số 06/2014/NĐ-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Thông tư số 07/2014/NĐ-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị;

Thông tư số 07/2013/NĐ-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý khiếu nại hành chính;

Thông tư số 02/2016/NĐ-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Thông tư số 06/2013/NĐ-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tố cáo.

SỞ Y TẾ AN GIANG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu:	QT-02/TTr
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	01 / 10 / 2020

4. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại 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.

Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
1	Tiếp nhận thông tin	Thanh tra Sở Y tế	Thường xuyên	Vào sổ xử lý đơn
2	Phân loại và xử lý đơn sơ bộ: - Một là, các đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý - Hai là, các đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý - Ba là, những đơn thư khiếu nại, tố cáo phản ánh những vụ việc nghiêm trọng, cần phải có ngay những biện pháp cấp bách.	Thanh tra Sở Y tế	Tùy theo thông tin	Vào sổ ghi nhận
3	Tiến hành giải quyết	Thanh tra Sở Y tế	Tùy theo đơn	Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu 01/KNTC)
KHIẾU NẠI				
4	Nội dung khiếu nại: - Không thuộc thẩm quyền - Thuộc thẩm quyền	Thanh tra Sở Y tế	10 ngày	- Công văn trả lại đơn và hướng dẫn (Mẫu 02/KNTC) - Thông báo thụ

SỞ Y TẾ AN GIANG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu:	QT-02/TTr
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	01 / 10 / 2020

				lý giải quyết khiếu nại (Mẫu 03/KNTC)
5	Tham mưu giải quyết khiếu nại: - Đối với khiếu nại quyết hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc sở - Đối với khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở - Trình tự, thủ tục xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết khiếu nại - Trình tự thủ tục ban hành quyết định giải quyết khiếu nại	Thanh tra Sở Y tế	- 20 ngày thụ lý báo cáo, phức tạp 45 ngày - 10 ban hành quyết định GQKN	- Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 04/KNTC) - Biên bản làm việc (Mẫu 05/KNTC) - Báo cáo xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 06/ KNTC) - Biên bản đối thoại (Mẫu 07/ KNTC)
6	Thời hạn giải quyết khiếu nại	Thanh tra Sở Y tế	30 ngày, phức tạp 45 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và lần hai (Mẫu 08/ KNTC và Mẫu 09/ KNTC)
7	Hồ sơ giải quyết khiếu nại	Thanh tra Sở Y tế		Lưu hồ sơ
	TỐ CÁO			
8	Nội dung tố cáo - Không thuộc thẩm quyền - Thuộc thẩm quyền	Thanh tra Sở Y tế	Ngày ngày tiếp nhận	- Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo (Mẫu 10/ KNTC) - Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo (Mẫu 11/ KNTC)

.C.A
Ở T
 AN

SỞ Y TẾ AN GIANG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT-02/TTr
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01 / 10 / 2020

9	Trình tự giải quyết tố cáo - Thu thập tài liệu, chứng cứ - Xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính khi người bị tố cáo vi phạm	Thanh tra Sở Y tế, Lãnh đạo	Tùy theo nội dung	- Quyết định thành lập đoàn/tổ xác minh (Mẫu 12/ KNTC) - Biên bản làm việc (Mẫu 13/ KNTC)
10	Thời hạn giải quyết tố cáo	Thanh tra Sở Y tế, Lãnh đạo	30 ngày, phức tạp thêm 30 ngày	- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo (Mẫu 14/ KNTC) - Kết luận nội dung tố cáo (Mẫu 15/ KNTC)
11	Hồ sơ giải quyết tố cáo	Thanh tra Sở Y tế		Lưu hồ sơ

6. BIỂU MẪU: (Các biểu mẫu theo Thông tư số 05/2014/TT-TTCT ngày 16 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về tổ chức, hoạt động, quan hệ công tác của Đoàn thanh tra và trình tự, thủ tục tiến hành một cuộc thanh tra)

TT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	Mẫu 01/ KNTC	Mẫu Phiếu đề xuất thụ lý đơn
2	Mẫu 02/ KNTC	Mẫu Công văn trả lại đơn và hướng dẫn
3	Mẫu 03/ KNTC	Mẫu Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại
4	Mẫu 04/ KNTC	Mẫu Quyết định xác minh nội dung khiếu nại
5	Mẫu 05/ KNTC	Mẫu Biên bản làm việc
6	Mẫu 06/ KNTC	Mẫu Báo cáo xác minh nội dung khiếu nại
7	Mẫu 07/ KNTC	Mẫu Biên bản đối thoại
8	Mẫu 08/ KNTC	Mẫu Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu