

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý đơn của Bệnh viện Chấn thương Chính hình

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

Căn cứ Quyết định số 3377/QĐ-SYT ngày 17 tháng 5 năm 2017 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bệnh viện Chấn thương chỉnh hình thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Luật Tiếp Công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính Phủ về việc qui định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 06/2014/ TT-TTSCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 qui định về Quy trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Quản lý Chất lượng;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý đơn Bệnh viện Chấn thương Chính hình.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Phòng Tổ chức Cán bộ, Phòng Quản lý chất lượng, Phòng Hành chính Quản trị và các Khoa, Phòng thuộc Bệnh viện Chấn thương Chính hình có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

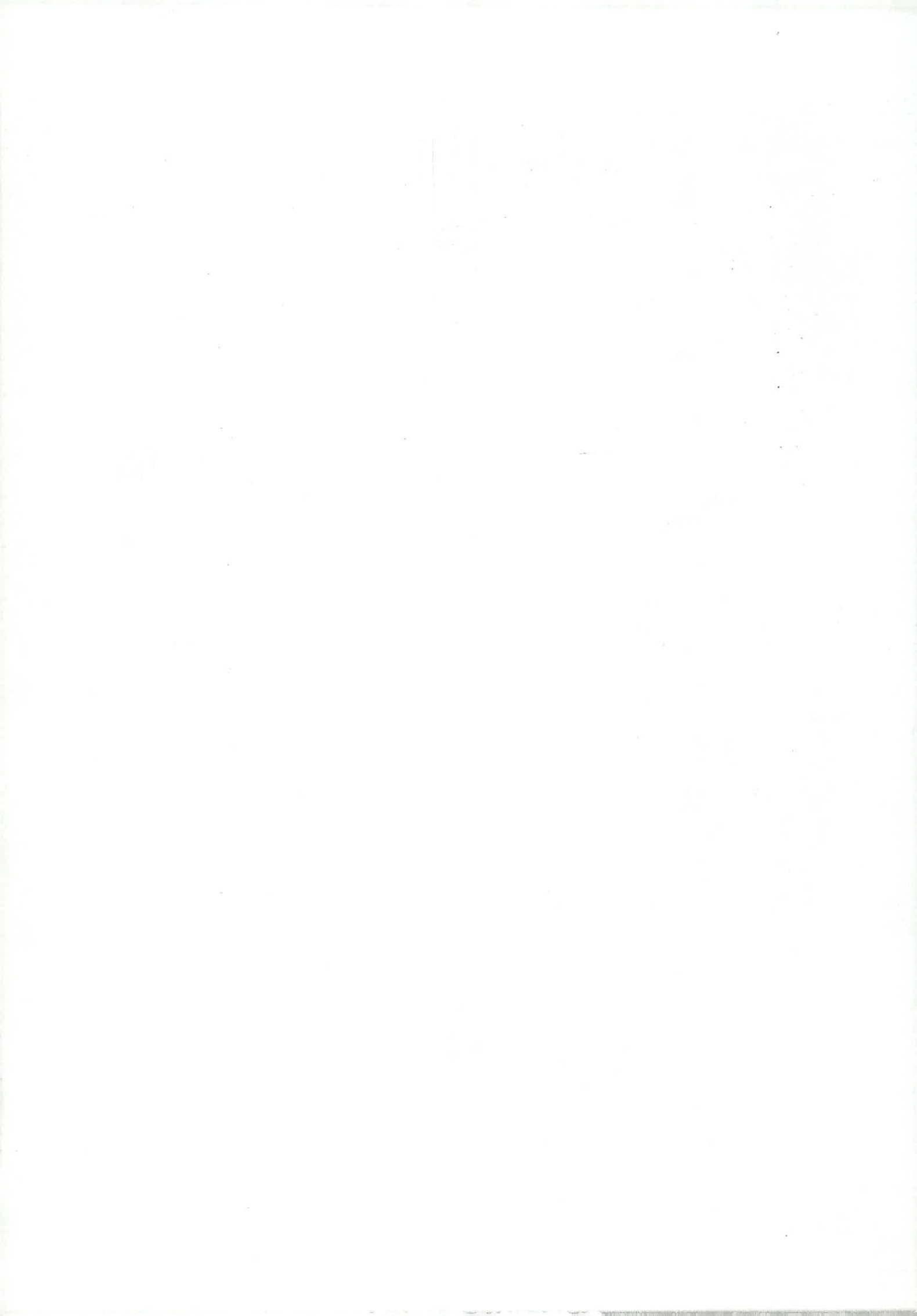
Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, (QLCL/5b).



GIÁM ĐỐC

Châu Văn Đính





QUY TRÌNH

Thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý đơn của Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình

(Ban hành kèm theo Quyết định số 543 /QĐ-BVCTCH ngày 17 tháng 6 năm 2020 của Giám đốc Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy trình này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình sau đây:

a) Hoạt động tiếp công dân thường xuyên của Cán bộ, viên chức, người lao động Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình Thành phố Hồ Chí Minh; tiếp nhận, phân loại, xử lý các đơn, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

b) Công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Giám đốc bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình.

c) Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cá nhân có trách nhiệm thực hiện công tác tiếp công dân theo chỉ đạo của Sở Y tế, Ban Giám đốc Bệnh viện và các cơ quan có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

d) Việc phối hợp của các Khoa, Phòng chức năng trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn.

2. Quy trình áp dụng trong việc tiếp công dân và nhận đơn trực tiếp và việc tiếp nhận, xử lý đơn, phản ánh, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo gửi đến Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình bằng nhiều hình thức khác nhau.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Công khai, kịp thời, lắng nghe.

2. Giải thích đúng qui định pháp luật, Qui chế chuyên môn

3. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

4. Thụ lý, giải thích, hòa giải phù hợp và giải quyết đúng pháp luật.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy trình này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Tiếp công dân*” là hoạt động của bệnh viện để tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn công dân thực hiện quyền của mình đúng pháp luật.

2. “*Người tiếp công dân*” tên gọi chung cán bộ, nhân viên Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình thực hiện công tác tiếp công dân.

3. “Xử lý đơn” là nghiệp vụ người tiếp công dân, khi tiếp nhận đơn thư xử lý, vào sổ theo dõi, phân loại, viết phiếu đề xuất xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Mục đích của công tác tiếp công dân và xử lý đơn

1. Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho người bệnh, thân nhân người bệnh, cá nhân, tổ chức thực hiện quyền đóng góp ý kiến, yêu cầu các vấn đề có liên quan quy định pháp luật.

3. Khắc phục những thiếu sót nếu có qua những ý kiến đóng góp, nâng cao chất lượng phục vụ đối với bệnh nhân,

Điều 5. Tổ chức công tác tiếp công dân

1. Giám đốc bệnh viện hoặc Phó Giám đốc bệnh viện được ủy quyền có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất.

2. Tổ Tiếp công dân và Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện thực hiện công tác thường xuyên tiếp công dân.

Trường hợp vụ việc có liên quan trực tiếp đến hoạt động của các Khoa, Phòng chức năng nếu thấy cần thiết, Tổ Trưởng Tổ Tiếp Công dân, Trưởng Phòng Quản Lý Chất lượng bệnh viện có quyền mời nhân viên có tên trong Tổ tiếp công dân, hoặc người có liên quan trong vụ việc mà người dân phản ánh đang làm việc tại các Khoa, Phòng đến cùng tiếp công dân.

3. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên: Hội trường D – BV Chấn thương Chỉnh hình.

4. Địa điểm tiếp công dân có niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân.

Lịch tiếp công dân định kỳ phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ, chức danh người tiếp dân, nội quy tiếp công dân công bố trên Trang thông tin điện tử của bệnh viện.

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, không được sử dụng rượu, bia, thuốc lá trước và trong khi tiếp công dân.

2. Phải có thái độ tôn trọng, lắng nghe, tiếp xúc văn minh, ân cần, chu đáo.

3. Kiểm tra Căn cước hoặc Chứng minh nhân dân của công dân. Nếu là trường hợp khiếu nại thay cho người khác thì kiểm tra Giấy ủy quyền.

4. Yêu cầu công dân trình bày trung thực, đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp bằng chứng, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh và ký nhận chịu trách nhiệm về những lời trình bày.

5. Những nội dung do công dân trình bày phản ánh, kiến nghị, tranh chấp phải được ghi đầy đủ, bảo mật thông tin tài liệu, bút tích của những người khiếu nại, tố cáo.

6. Phân loại, đề xuất xử lý theo qui định, kịp thời trình báo với Ban Giám đốc bệnh viện những trường hợp có tính chất quan trọng, khẩn cấp.

7. Phải chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân. Nghiêm cấm cán bộ tiếp công dân có hành vi cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến để phản ánh, kiến nghị, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật.

8. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của công dân; phân loại và đề xuất xử lý trình đến Giám đốc Bệnh viện người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

9. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định Nội quy, Quy chế tiếp công dân của bệnh viện nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì Người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân theo MẪU SỐ 01.TCD- BV.CTCH

Chương II. TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

Khi tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến kiến nghị, phản ánh, tranh chấp trong khám bệnh chữa bệnh, khiếu nại hoặc tố cáo để xử lý cho phù hợp.

Điều 7. Tiếp người đến kiến nghị, phản ánh, tranh chấp

1. Xác định nhân thân của công dân :

Khi tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

Trong những tình huống cụ thể, công dân có phản ánh, tranh chấp trong khám chữa bệnh, Người tiếp công dân cần linh động, đơn giản hơn trong việc xác định nhân thân tạo tiền đề cho việc tiếp xúc, giải thích và hòa giải được thuận tiện.

2. Nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh, tranh chấp.

a. Nếu nội dung kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào biên bản làm việc những nội dung chưa rõ, còn thiếu, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

b. Trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc đơn kiến nghị, phản ánh có nhiều người thì Người tiếp công dân hướng dẫn



những người đến kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc viết lại đơn kiến nghị, phản ánh.

Nếu người đại diện công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi lại nội dung kiến nghị, phản ánh bằng văn bản, có chữ ký của Người đại diện.

2. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh, tranh chấp cung cấp

a. Khi người kiến nghị, phản ánh cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó.

b. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp.

Thực hiện Giấy biên nhận theo MẪU SỐ 2 TCD-BV.CTCH

3. Trách nhiệm xử lý đơn và tham mưu giải quyết vụ việc sau khi tiếp công dân

Người tiếp công dân và Trưởng Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm thực hiện MẪU SỐ 03-TCD BV.CTCH đề xuất xử lý đơn theo đúng Quy trình xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh, tranh chấp trong khám bệnh chữa bệnh của bệnh viện.

Điều 8. Tiếp người đến khiếu nại

1. Xác định nhân thân của công dân đến khiếu nại.

a. Khi xác định nội dung được phản ánh trực tiếp là khiếu nại, người tiếp công dân cần xác định thêm công dân là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại. Việc cử người đại diện để trình bày khiếu nại theo quy định tại Điểm a, b Khoản 4 Điều 8 của Luật Khiếu nại và được thể hiện bằng văn bản.

b. Nếu tiếp người đại diện cho cơ quan, tổ chức thì xác định tính hợp pháp theo Điều 6 Thông tư 06/2014/TT-TTCP qui định qui trình tiếp công dân.

c. Nếu tiếp người đại diện, người được ủy quyền thì yêu cầu người đại diện chứng minh theo qui định tại Điều 7 Thông tư 06/2014/TT-TTCP

d. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu Luật sư hoặc Trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại theo Điều 8 Thông tư 06/2014/TT-TTCP.

e. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ

lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

2. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp.

Thực hiện như khoản 2 Điều 15 Quy chế này

3. Trách nhiệm xử lý đơn và tham mưu giải quyết vụ việc sau khi tiếp công dân

Người tiếp công dân – Trưởng Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm thực hiện MẪU SỐ 03-TCD -BV.CTCH đề xuất xử lý đơn theo đúng Quy trình xử lý và giải quyết đơn khiếu nại của bệnh viện.

Điều 9. Tiếp người đến Tố cáo

1. Xác định nhân thân của người tố cáo

Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân.

Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

2. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

Đơn yêu cầu bảo vệ được thực hiện theo Mẫu số 07-TCD-BV.CTCH

3. Nghe, ghi chép nội dung tố cáo

a. Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn tố cáo không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người tố cáo viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

b. Trường hợp không có đơn tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì Người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung tố cáo; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người tố cáo trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người tố cáo nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản,

d. Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo cử người đại diện để trình bày nội dung tố cáo.

e. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo riêng để thực hiện việc tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm Giấy biên nhận, thực hiện theo MẪU SỐ 02-TCD-BV.CTCH, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

5. Trách nhiệm xử lý đơn và tham mưu giải quyết vụ việc sau khi tiếp công dân

Người tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện MẪU SỐ 03-TCD-BV.CTCH đề xuất xử lý đơn theo đúng Quy trình xử lý và giải quyết đơn tố cáo của bệnh viện. Trưởng Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm xem xét thống nhất đề xuất, xin ý kiến chỉ đạo của người có thẩm quyền, đơn đốc giải quyết vụ việc theo đúng Quy trình theo từng loại đơn.

Chương III. TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ

Điều 10. Trách nhiệm của Giám đốc Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình

1. Giám đốc tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ sáu tuần cuối cùng của mỗi tháng.

Ngoài ra, Ban Giám đốc tổ chức tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

Theo yêu cầu cụ thể của người dân.

Vụ việc quan trọng, phức tạp cần thiết đối thoại hoặc giải quyết trực tiếp.

Các vấn đề khác theo chỉ đạo của Ban Giám đốc.

Các Phó Giám đốc Bệnh viện được ủy quyền thực hiện tiếp công dân định kỳ trong những vụ việc liên quan đến nhiệm vụ chuyên môn được phân công phụ trách.

Điều 11. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

Thời hạn thực hiện không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu của công dân gặp Giám đốc bệnh viện trong ngày tiếp công dân định kỳ theo qui định.

Trưởng phòng Quản lý chất lượng có Tờ trình nêu nội dung vụ việc và đề xuất thời gian, thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ. Những nội dung này phải được niêm yết công khai trước Phòng Tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của Bệnh viện chậm nhất là 05 ngày trước ngày tiếp công dân định kỳ.

Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm chuẩn bị công tác tiếp công dân định kỳ:

- Soạn thảo văn bản ủy quyền vụ việc tiếp công dân trong trường hợp Giám đốc bệnh viện giao Phó giám đốc tiếp công dân:

- Rà soát lại toàn bộ vụ việc, có văn bản tóm lược vụ việc, quá trình xử lý xác minh và tham mưu giải quyết gửi cho Lãnh đạo chủ trì buổi tiếp công dân.

- Chuẩn bị thư mời gửi các cá nhân, đơn vị có liên quan.

- Đối với công dân thì thực hiện theo MẪU SỐ 04-TCD-BV.CTCH. Phiếu hẹn phải được gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc tính đến thời điểm tiếp công dân.

Điều 12. Tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ

Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau :

1. Người tiếp công dân ghi vào biên bản buổi họp danh sách những người dự họp tiếp công dân được mời, đọc nội quy buổi tiếp công dân.

2. Lãnh đạo chủ trì tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân.

3. Nội dung buổi tiếp công dân: Công dân trình bày ý kiến, các yêu cầu nếu có; đại diện các Khoa, Phòng chức năng dự họp phát biểu;

4. Người chủ trì buổi tiếp công dân có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc của công dân, nếu chưa trả lời ngay thì chỉ đạo nhân viên có trách nhiệm kịp thời thực hiện xử lý và giải quyết theo Quy trình của bệnh viện đã được ban hành.

Chương IV. TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT

Điều 13. Điều kiện tiếp công dân đột xuất

Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a. Vụ việc xảy ra tại các Khoa, Phòng bệnh viện, có sự phản ánh, tranh chấp gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị



b. Vụ việc nếu xem xét, giải quyết không kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng ảnh hưởng đến tính mạng bệnh nhân, uy tín, trật tự, an toàn bệnh viện.

Điều 14. Tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất:

Khi có vụ việc cần Tiếp công dân đột xuất người có trách nhiệm tại nơi xảy ra vụ việc phản ánh, tranh chấp phải báo cáo ngay với Ban giám đốc, Trưởng Phòng Quản lý chất lượng.

Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm tổ chức ngay buổi tiếp dân đột xuất. Tùy vào từng trường hợp Trưởng phòng Quản lý chất lượng có yêu cầu người có liên quan cung cấp thông tin, tham gia tiếp công dân, linh động áp dụng những qui định phù hợp để giải thích và giải quyết vụ việc.

Nếu trường hợp chưa thể giải quyết ngay sẽ tiếp nhận ý kiến công dân và xử lý theo Quy trình từng loại vụ việc cụ thể đã được ban hành.

Chương IV. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 15. Tiếp nhận và xử lý đơn bước đầu

1. Đối với đơn nhận trực tiếp theo trình tự tiếp công dân thường xuyên:

Cán bộ tiếp công dân vào SỔ TIẾP CÔNG DÂN hoặc cập nhật vào chương trình quản lý tiếp công dân trên máy tính, viết phiếu đề xuất, chuyển giao cho Phòng Quản lý chất lượng vào SỔ NHẬN

ĐƠN, phân loại đơn, đề xuất xử lý theo Quy trình của bệnh viện phù hợp với loại đơn của công dân.

Khi tiếp nhận đơn trực tiếp, việc tiếp nhận đơn của công dân phải được thể hiện bằng biên nhận nhận đơn

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát :

Bộ phận tiếp nhận văn thư của Phòng Hành chính quản trị chuyển đơn đến Phòng Quản lý chất lượng vào sổ nhận đơn làm đầu mối tham mưu giải quyết, ghi vào Sổ nhận đơn, phân loại đơn và làm Phiếu đề xuất xử lý đơn trình Giám đốc Bệnh viện xin ý kiến chỉ đạo và đôn đốc quá trình giải quyết theo đúng Quy trình của bệnh viện và những quy định pháp luật có liên quan.

Trong trường hợp nhân viên văn thư mở thư bao mới biết là đơn thư (không phải là văn bản hành chính thông thường) thì phải chuyển đến Phòng Quản lý chất lượng để thực hiện theo qui trình xử lý phù hợp. Thời gian chuyển đơn chậm nhất là 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận đơn.

Những liên quan, người tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư phải giữ bí mật của nội dung vụ việc theo qui định pháp luật.

Điều 16. Thời hạn xử lý đơn

Thời hạn xử lý đơn chậm nhất là 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn hoặc cấp biên nhận hồ sơ.

Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức Tiếp công dân, theo dõi việc giải quyết các vụ việc, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo theo Quy trình của bệnh viện và theo các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 18. Mọi quan hệ phối hợp giữa Phòng Quản lý chất lượng (đơn vị phụ trách tiếp công dân) với các Khoa, Phòng có liên quan

Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện phối hợp chặt chẽ với các Khoa, Phòng chức năng để tiếp công dân, trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết vụ việc và tổng hợp báo cáo công tác tiếp công dân.

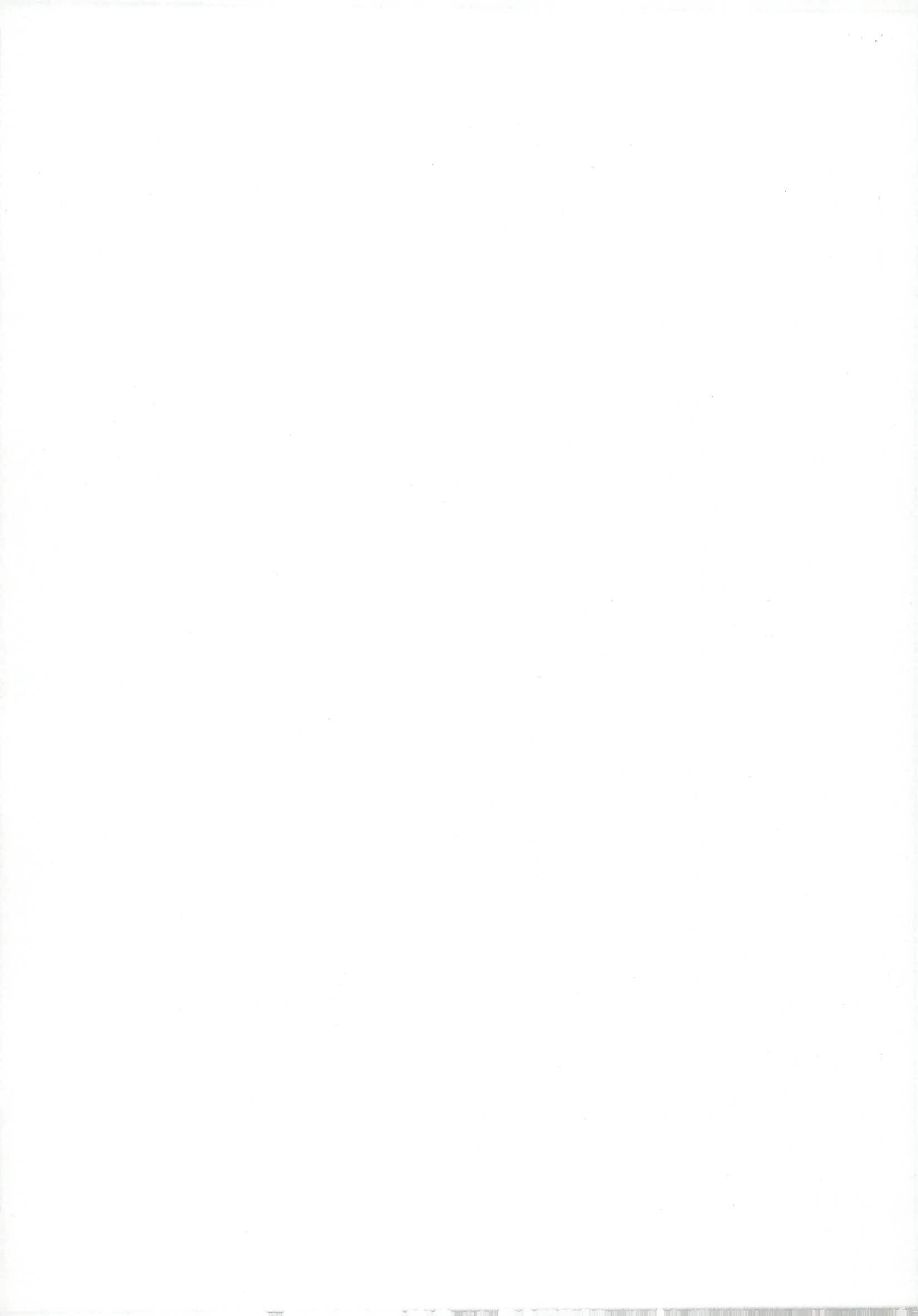
Chương VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**Điều 19. Tổ chức thực hiện**

1. Tổ trưởng Tổ Tiếp công dân, Trưởng Phòng quản lý chất lượng tổ chức tập huấn, triển khai thực hiện Quy trình này.
2. Trưởng Phòng Hành chính có trách nhiệm hỗ trợ về cơ sở, trang thiết bị tạo điều kiện thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 20. Bổ sung, sửa đổi Quy trình

Trong quá trình thực hiện Quy trình, nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Trưởng các Khoa, Phòng chức năng, người được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Trưởng Phòng Quản lý chất lượng, nghiên cứu, kiến nghị Giám đốc bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.





SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

MẪU SỐ 01-TCD-BVCTCH
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/TB-BVCTCH

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO
Về việc từ chối tiếp công dân

Ngày..... tháng.... năm, ông (bà) (1).....
Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):
ngày cấp: .../.../....., nơi cấp:.....
Địa chỉ:đến Bệnh
viện Chấn thương Chính hình
để về việc.....(2)

Sau khi xem xét nội dung đơn và nghe công dân trình bày, Bệnh viện Chấn thương Chính hình nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, Bệnh viện Chấn thương Chính hình từ chối tiếp nhận nội dung trình bày trong đơn của ông (bà) (1)

Bệnh viện Chấn thương Chính hình thông báo để ông (bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định của pháp luật. chấm dứt giải quyết vụ việc./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (2) (để báo cáo);
- (4)..... (để phối hợp);
- Lưu: VT, hồ sơ.

GIÁM ĐỐC

(Ký ghi rõ họ và tên và chức vụ)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
(2) Họ tên người phản ánh, khiếu nại (tổ cáo).
(3) Tóm tắt nội dung đơn.
(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

MẪU SỐ 02-TCD- BVCTCH

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

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

Số: /GBN-BVCTCH

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu, bằng chứng

Vào hồi....giờ....ngày....tháng....năm.....,
tại:..... (1)

Tôi là.....(2) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (3):.....

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):

ngày cấp: .../.../..... nơi cấp

Địa chỉ:

Các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1.....(4)

2.....

3.....

Giấy biên nhận được lập thành bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

**NGƯỜI CUNG CẤP THÔNG TIN
TÀI LIỆU, BẰNG CHỨNG**

NGƯỜI NHẬN

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên,
đóng dấu - nếu có)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(2) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(3) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(4) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.

MẪU SỐ 03-TCD- BVCTCH

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

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

Số: /PĐX-BVCTCH

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN(2)

Kính gửi:(3)

Ngày ... /... /.....,(1) đã tiếp ông (bà).....(4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp:.....

Địa chỉ:.....

Có đơn trình bày về việc: (5)

Nội dung vụ việc đã được.....(6)

giải quyết (nếu có) ngày .../.../....

Sau khi xem xét nội dung đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo, đề xuất(4) thụ lý giải quyết vụ việc của ông (bà)

..... (4)

theo quy định của pháp luật.

PHÊ DUYỆT CỦA GIÁM ĐỐC

NGƯỜI ĐỀ XUẤT

(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(2) Đơn khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(3) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(4) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Tóm tắt nội dung vụ việc.

(6) Người đã giải quyết theo thẩm quyền.

MẪU SỐ 04-TCD-BVCTCH

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẨN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

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

Số: /PH-BVCTCH

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

PHIẾU HẸN
Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Cơ quan, đơn vị: (1)

Hẹn ông (bà): (2)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):

ngày cấp: .../.../..., nơi cấp

Địa chỉ:

Có mặt tại.....(3) vào hồi ngày/...../.....

Khi đi đề nghị ông (bà) mang theo thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tiếp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: ...(1)...

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(2) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(3) Địa điểm hẹn tiếp công dân.

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

MẪU SỐ 05-TCD-BVCTCH

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẨN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

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

Số: /BVCTCH-QLCL
Về việc hướng dẫn người khiếu nại

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

Kính gửi:(2)

Ngày/...../.....,(1) đã tiếp và nhận đơn khiếu nại của ông (bà)(2)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):

ngày cấp:/..../....., nơi cấp

Địa chỉ:

Khiếu nại về việc:.....(3)

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011 và 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;

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, (1) nhận thấy khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của..... (1)

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến(4) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: ...(1)...

Người tiếp công dân

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(2) Họ tên người khiếu nại.

(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

MẪU SỐ 6-TCD-BVCTCH

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẨN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

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

Số: /BVCTCH-QLCL
V/v chuyên đơn kiến nghị, phản ánh

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

Kính gửi:(1)

Ngày .../..... /.....,(2) đã tiếp và nhận đơn kiến nghị phản ánh của ông (bà)..... (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ,

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp.....

Địa chỉ:.....

Nội dung:..... (4)

Căn cứ khoản 2 Điều 26 Luật tiếp công dân năm 2013; sau khi xem xét nội dung đơn, (2) chuyên đơn của ông (bà).....(3) đến(1) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- ...(4)... (thay trả lời);
- Lưu: ...(2)...

GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)

(1) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyên đơn kiến nghị, phản ánh.

(3) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.

(4) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

MẪU SỐ 07-TCD-BVCTCH

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

Thành phố Hồ Chí Minh....., ngày ... tháng ... năm

ĐƠN YÊU CẦU**Bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo**

Kính gửi:(1)

Tên tôi là:..... (2)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):(3) . ,

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp.....

Địa chỉ:.....

Hôm nay, ngày .../.../....., tôi đến..... (1)

để tố cáo về việc..... (3)

..... (4)

Vì vậy, tôi làm đơn này yêu cầu..... (1)

..... (5)

Người làm đơn*(Ký, ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân**(2) Họ tên người tố cáo.**(3) Tóm tắt nội dung tố cáo**(4) Lý do và các căn cứ cho rằng tố cáo sẽ dẫn đến việc gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tố cáo hoặc người thân thích của người tố cáo.**(5) Nêu yêu cầu cụ thể để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tố cáo hoặc người thân thích của người tố cáo*

MẪU SỐ 08-TCĐ-BVCTCH

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHỈNH HÌNH
 Số: _____/BVCTCH-QLCL

V/v hướng dẫn người tố cáo

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

Kính gửi:(1)

Ngày .../.../....., (2) đã tiếp và nhận đơn tố cáo của ông (bà)..... (1)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,
 ngày cấp:/.../....., nơi cấp

.....

Địa chỉ:.....

Tố cáo về việc: (3)

Căn cứ Luật tố cáo năm 2018 và Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

Sau khi xem xét nội dung đơn tố cáo, (2) nhận thấy tố cáo của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của..... (2)

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến(4) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: ...(2)...

Người tiếp công dân

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) *Họ tên người tố cáo.*

(2) *Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.*

(4) *Tóm tắt nội dung tố cáo.*

(5) *Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.*

MẪU SỐ 09-TCD-BVCTCH

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHỈNH HÌNH

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

Số: /BVCTCH-QLCL
 V/v đơn đốc giải quyết tố cáo của công dân

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

Kính gửi:(1)

Ngày .../.../.....,(2)

đã tiếp ông (bà)..... (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp.....

Địa chỉ.....

Về nội dung..... (4)

Sau khi xem xét nội dung vụ việc, (2) thấy vụ việc của ông (bà)(3) đã quá thời gian quy định nhưng chưa được(1) giải quyết theo quy định của pháp luật.

.....(2) đề nghị..... (1) giải quyết vụ việc của ông (bà)(3) theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến(2)

Nơi nhận:

- Như trên;
- ... (3).... (thay trả lời);
- Lưu: ... (2)....

GIÁM ĐỐC

(1) Cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên người tố cáo.

(4) Tóm tắt nội dung vụ việc và các văn bản chuyển đơn đốc - nếu có

MẪU SỐ 10-TCD-BV CTCH

SỔ TIẾP CÔNG DÂN
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

STT	NGÀY TIẾP	HỌ TÊN ĐIA CHỈ - SỐ CC/CMND/ HỘ CHIẾU	NỘI DUNG VỤ VIỆC	PHÂN LOẠI ĐƠN					CƠ QUAN ĐÃ GIẢI QUYẾT	HƯỚNG XỬ LÝ			THEO DỐI KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT	HỌ TÊN NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN KÝ TÊN	GHI CHÚ
				PHẢN ỨNG	KIẾN NGHỊ	TRANH CHẤP	KHIẾU NẠI	TỐ CÁO		TRẢ LẠI ĐƠN VÀ HƯỚNG DẪN	CHUYỂN ĐƠN ĐẾN CƠ QUAN TỐ CHỨC CÓ THẨM QUYỀN	THỤ LÝ			
1	2	3	4	5a	5b	5c	5d	5e	6	7	8	9	10	11	12

Trang.....

(3) Nếu công dân không có CC/CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân

(4) Tóm tắt nội dung vụ việc

(5) Phân loại đơn của công dân (phản ứng, kiến nghị, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo)

(c) Tranh chấp về khám bệnh, chữa bệnh là tranh chấp liên quan đến quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm trong khám bệnh, chữa bệnh giữa các đối tượng sau đây:

Người bệnh, người đại diện của người bệnh;

Người hành nghề;

Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

(d) 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.

(e) Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật này 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, bao gồm:

Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

Tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

- (6) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền*
- (7) (8) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn*
- (9) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn*
- (10) Đánh dấu (X) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết*
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân. Tóm tắt nội dung giải quyết.*
- (12) Người tiếp công dân ghi rõ tên họ, chức danh đơn vị, ký tên,*

MẪU SỐ 11 TCD-BV CTCH

SỔ NHẬN ĐƠN
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

S T T	NGÀY TIẾP	HỌ TÊN ĐỊA CHỈ NGƯỜI GỬ	NỘI DUNG VỤ VIỆC	PHÂN LOẠI ĐƠN					CƠ QUAN ĐÃ GIẢI QUYẾT	HƯỚNG XỬ LÝ			THEO ĐỐI KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT	HỌ TÊN NGƯỜI NHẬN ĐƠN	GHI CHÚ
				PHẢN ÁNH	KIẾN NGHỊ	TRANH CHẤP	KHIẾU NẠI	TỐ CÁO		TRẢ LẠI ĐƠN VÀ HƯỚNG DẪN	CHUYỂN ĐƠN ĐẾN CƠ QUAN TỔ CHỨC CÓ THẨM QUYỀN	THỤ LÝ			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Trang.....

(4) Tóm tắt nội dung vụ việc

- Phân loại đơn của công dân (phản ánh, kiến nghị, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo)

(7) Tranh chấp về khám bệnh, chữa bệnh là tranh chấp liên quan đến quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm trong khám bệnh, chữa bệnh giữa các đối tượng sau đây:

a) Người bệnh, người đại diện của người bệnh;

b) Người hành nghề;

c) Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

(8) 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.

(9) Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật này 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, bao gồm:

- a) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;
 - b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.
- (10) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền
- (11) (12) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn
- (12) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn
- (13) Đánh dấu (X) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết
- (14) Người nhận đơn ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân. Tóm tắt nội dung giải quyết.
- (15) Người nhận đơn ghi rõ tên họ, chức danh đơn vị, ký tên,

