

Số: 37 /QĐ-TTYT

Tân Bình, ngày 24 tháng 02 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy định xử lý đơn của Trung tâm Y tế quận Tân Bình

#### GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ QUẬN TÂN BÌNH

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

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

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

Căn cứ Quyết định số 4871/QĐ-SYT ngày 10 tháng 7 năm 2020 của Trung tâm Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Y tế quận Tân Bình;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định Quy định xử lý đơn của Trung tâm Y tế quận Tân Bình.

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

**Điều 3.** Ban giám đốc, lãnh đạo các khoa, phòng, trạm y tế và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Thanh tra SYT TP.HCM;
- Ban Tiếp công dân Q.TB;
- Ban Giám đốc TTYT;
- Các khoa, phòng, trạm y tế;
- Lưu: VT (TCHC, VTVB)/.



Nguyễn Thanh Trang





## QUY ĐỊNH

### Xử lý đơn của Trung tâm Y tế quận Tân Bình

(Kèm theo Quyết định số 37 /QĐ-TTYT ngày 24 tháng 02 năm 2021  
của Trung tâm Y tế quận Tân Bình)

## CHƯƠNG I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định chi tiết về:

- a) Hoạt động tiếp nhận, phân loại, xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.
- b) Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cá nhân có trách nhiệm thực hiện công tác xử lý đơn theo chỉ đạo của Ban Giám đốc Trung tâm Y tế và cấp trên trực tiếp trong công tác xử lý đơn.
- c) Việc phối hợp của các phòng chức năng trong công tác xử lý đơn.

2. Quy định áp dụng trong việc nhận đơn trực tiếp và việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến Trung tâm Y tế bằng nhiều hình thức khác nhau.

3. Quy định này áp dụng đối với Ban giám đốc, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động liên quan đến công tác xử lý đơn.

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

1. Đúng pháp luật.
2. Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời.
3. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
4. Thụ lý, giải quyết đúng thẩm quyền.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

“Xử lý đơn” là nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận đơn thư, vào sổ nhận đơn, lập phiếu đề xuất xử lý đơn trình lãnh đạo, chuyển giao bộ phận thụ lý. Đó là quá trình phân loại, xác định tính chất, nội dung đơn, xác định tư cách của các chủ thể tham gia quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến khiếu nại, tố cáo; xác định thẩm quyền giải quyết để đề xuất việc tiếp nhận hoặc hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.



#### **Điều 4. Mục đích của công tác xử lý đơn**

1. Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện đầy đủ và toàn diện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.
2. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo và góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
3. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực y tế trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

## **CHƯƠNG II**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Mục 1**

#### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

##### **Điều 5. Tiếp nhận và xử lý đơn bước đầu**

1. Phòng Tổ chức - Hành chính là đầu mối trong việc tiếp nhận đơn, xử lý đơn, phân loại đơn và trình Giám đốc Trung tâm Y tế phân công đơn vị thực hiện giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với đơn nhận trực tiếp theo trình tự tiếp công dân:

Người tiếp công dân tiếp nhận đơn vào sổ nhận đơn và cập nhật vào phần mềm văn phòng trên máy tính, tiếp nhận, phân loại đơn, chuyển giao cho Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính báo cáo với Giám đốc Trung tâm Y tế để phân công cán bộ xử lý đơn, đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

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

3. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát hoặc từ các nguồn khác:

Bộ phận tiếp nhận văn thư đến tại phòng Tổ chức - Hành chính thực hiện theo quy định về công tác văn thư, vào sổ theo dõi và chuyển cho người được giao nhiệm vụ tiếp công dân để vào sổ nhận đơn tiếp nhận, phân loại đơn, chuyển giao cho Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính báo cáo với Giám đốc Trung tâm Y tế để phân công cán bộ xử lý đơn, đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Mục 2**

#### **XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI**

##### **Điều 6. Xử lý đơn khiếu nại**

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì tiếp nhận, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính trình Giám đốc Trung tâm Y tế thụ lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không kèm đầy đủ các tài liệu chứng minh thì Giám đốc Trung tâm Y tế giao cho cán bộ xử lý đơn, dự thảo và

công văn hướng dẫn công dân bổ sung tài liệu hoặc mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, trình Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét hoặc dự thảo văn bản trả lời.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Trung tâm Y tế ký văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức khác giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

b) Đối với đơn khiếu nại do các cơ quan, tổ chức khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Trung tâm Y tế ký văn bản gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc :

a) Trường hợp người khiếu nại cung cấp tài liệu gốc tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân trả lại cho người khiếu nại sau khi đối chiếu với bản sao hoặc bản chụp.

b) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu không được thụ lý giải quyết thì cán bộ xử lý đơn sau khi xử lý đơn, có giấy mời người khiếu nại đến nơi tiếp công dân để trả lại.

c) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì cán bộ xử lý đơn lập danh sách cụ thể, kèm theo đơn để thụ lý, giải quyết. Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện cùng lúc với việc giao quyết định giải quyết khiếu nại.

4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực thi hành, nếu phát hiện có tình tiết mới, có căn cứ làm thay đổi nội dung quyết định giải quyết khiếu nại, có thể khôi phục những quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cá nhân, cơ quan, tổ chức hoặc lợi ích của nhà nước thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính nêu rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng giải quyết (kèm biên bản làm việc với người khiếu nại) trình Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét chỉ đạo.

5. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính kịp thời trình Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

### Mục 3

## XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

### Điều 7. Xử lý đơn tố cáo

#### 1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của Giám đốc Trung tâm Y tế giải quyết thì Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính giao cho cán bộ xử lý đơn lập Phiếu đề xuất trình Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét, thụ lý, kiểm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết theo quy định của pháp luật.

Đơn tố cáo không rõ tên người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về hành vi vi phạm pháp luật thì Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính có Phiếu đề xuất trình Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét kiểm tra.

#### 2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm Y tế thì người xử lý đơn lập Phiếu đề xuất chuyển đơn, trình Giám đốc Trung tâm Y tế ký chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan khác giải quyết theo quy định của pháp luật và báo tin cho người tố cáo biết.

3. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, tính mạng, tài sản của cá nhân thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính trình dự thảo văn bản đề xuất kịp thời Giám đốc Trung tâm Y tế áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

### Mục 4

## XỬ LÝ ĐƠN VỪA CÓ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, VỪA CÓ NỘI DUNG TỐ CÁO

### Điều 8. Xử lý đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo

Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì hướng dẫn công dân tách nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định. Sau đó, phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm xử lý nội dung khiếu nại theo quy định tại Điều 6, còn nội dung tố cáo thì xử lý theo quy định tại Điều 7 Quy trình này.

### Điều 9. Xử lý đơn ghi tố cáo nhưng có nội dung phản ánh

Trường hợp đơn ghi tố cáo nhưng có nội dung, bản chất là phản ánh thì phòng Tổ chức - Hành chính hướng dẫn giải thích công dân viết lại đơn đúng với bản chất vụ việc (nếu công dân đồng ý) và xem xét, thụ lý theo loại đơn phản ánh.

### Mục 5

## XỬ LÝ ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

### Điều 10. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị.

1. Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Giám đốc Trung tâm Y tế thì người tiếp nhận đơn lập Phiếu đề xuất trình Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét, giải

quyết.

2. Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm Y tế thì giao cán bộ xử lý đơn chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Mục 6**  
**THỜI HẠN XỬ LÝ ĐƠN,**  
**THẨM QUYỀN KÝ BAN HÀNH CÁC VĂN BẢN XỬ LÝ ĐƠN**

**Điều 11. Thời hạn xử lý đơn**

Thời hạn xử lý đơn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày phòng Tổ chức - Hành chính tiếp nhận đơn.

**Điều 12. Thẩm quyền ký các văn bản xử lý đơn**

Giám đốc Trung tâm Y tế ký các văn bản: không thụ lý đơn, trả lời đơn phản ánh, kiến nghị, hoàn trả đơn... trả lời cho cơ quan chuyển đơn hoặc có yêu cầu.

**CHƯƠNG III**  
**THEO DÕI, ĐƠN ĐÓC, KIỂM TRA; TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT**  
**KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TỔNG HỢP BÁO CÁO**  
**TÌNH HÌNH XỬ LÝ ĐƠN**

**Điều 13. Theo dõi**

Phòng Tổ chức - Hành chính chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trong các trường hợp sau đây :

1. Văn bản chuyển đơn đến các phòng chức năng của Trung tâm Y tế đề nghị báo cáo, tham mưu Giám đốc Trung tâm Y tế giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị, đồng thời thông tin kết quả cho phòng Tổ chức - Hành chính.

2. Báo cáo, tờ trình và đề xuất của phòng Tổ chức - Hành chính trình Giám đốc Trung tâm Y tế đến khi Giám đốc Trung tâm Y tế ký văn bản giải quyết.

3. Thông báo tiến độ thực hiện của các phòng ban chức năng khi đã có báo cáo kiến nghị, đề xuất hướng giải quyết cho Giám đốc Trung tâm Y tế đến khi Giám đốc Trung tâm Y tế ký văn bản giải quyết.

4. Thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm Y tế đến các cơ quan, đơn vị liên quan.

**Điều 14. Kiểm tra**

Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra hoạt động xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị của các đơn vị trực thuộc.

## CHƯƠNG IV

### MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP TRONG THỰC HIỆN QUY ĐỊNH XỬ LÝ ĐƠN

**Điều 15. Mối quan hệ phối hợp giữa phòng Tổ chức - Hành chính với các đơn vị liên quan**

1. Phối hợp chặt chẽ với các phòng chức năng thuộc Trung tâm Y tế để trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết vụ việc và tổng hợp báo cáo.

2. Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị trực thuộc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan để trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết vụ việc.

3. Phối hợp với Thanh tra Sở Y tế, Thanh tra quận và Ban Tiếp công dân quận trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ để đảm bảo thực hiện tốt công tác xử lý đơn và tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm Y tế giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực y tế phụ trách.

## CHƯƠNG V

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 16. Tổ chức thực hiện**

Phòng Tổ chức - Hành chính tổ chức triển khai Quy định này đến các lãnh đạo các phòng chức năng và đơn vị trực thuộc Trung tâm Y tế.

**Điều 17. Bổ sung, sửa đổi Quy định**

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Trưởng các phòng chức năng, người xử lý đơn có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Giám đốc Trung tâm Y tế bổ sung, sửa đổi Quy định cho phù hợp./.