

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Trung tâm Y tế quận Tân Bình

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

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 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 4871/QĐ-SYT ngày 10 tháng 7 năm 2020 của Sở 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 này Quy chế Tiếp công dân 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 Sở Y tế TP. HCM;
- Ban Giám đốc TTYT;
- Các khoa, phòng, trạm y tế;
- Lưu: VT (TCHC, VTVB)/.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thanh Trang





**QUY CHẾ**  
**TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRUNG TÂM Y TẾ QUẬN TÂN BÌNH**  
(Kèm theo Quyết định số 26 /QĐ-TTYT ngày 26 tháng 01 năm 2021  
của Giám đốc Trung tâm Y tế quận Tân Bình)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định chi tiết về:

1. Hoạt động tiếp công dân thường xuyên của Trung tâm Y tế.
2. Công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Giám đốc Trung tâm Y tế.
3. Việc phối hợp với các đơn vị liên quan trong công tác tiếp công dân.

**Điều 2. Đối tượng điều chỉnh**

1. Ban giám đốc Trung tâm Y tế quận Tân Bình.
2. Viên chức, chuyên viên được phân công tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Y tế.
3. Người trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trung tâm Y tế hoặc bằng nhiều hình thức khác nhau.

**Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm Y tế và các đơn vị thuộc Trung tâm Y tế để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Y tế.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Người tiếp công dân phải tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.



## **Điều 5. Việc từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, cụ thể:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;
2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, theo thẻ viên chức, không được sử dụng rượu, bia, thuốc lá trước, 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 giấy chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân của công dân và giấy ủy quyền (nếu là trường hợp khiếu nại thay cho người khác).
4. Yêu cầu công dân trình bày trung thực, đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, 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, kiến nghị và chịu trách nhiệm về những lời trình bày.
5. Ghi vào sổ tiếp công dân đầy đủ những nội dung do công dân trình bày, bảo mật thông tin tài liệu, bút tích của người tố cáo hoặc người khiếu nại, phản ánh, kiến nghị (nếu có yêu cầu).
6. Phân loại, đề xuất xử lý theo quy định, kịp thời trình báo với lãnh đạo phụ trách và Ban giám đốc Trung tâm Y tế những trường hợp có tính chất quan trọng, khẩn cấp.
7. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung yêu cầu của công dân, vận động, thuyết phục công dân thực hiện đúng chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.
8. Phải chấp hành nghiêm túc nội quy tiếp công dân. Nghiêm cấm viên chức tiếp công dân có hành vi cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến để gửi đơn khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị đúng pháp luật.

9. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

10. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền.

### **Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Viên chức chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần theo đúng quy định tại nơi tiếp công dân.

Phân công viên chức thực hiện công tác tiếp công dân, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm trong công tác thường xuyên tiếp công dân đến liên hệ tại đơn vị để trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp vụ việc có liên quan trực tiếp đến lĩnh vực quản lý, nhiệm vụ được giao của các đơn vị trực thuộc nếu thấy cần thiết, Ban Giám đốc sẽ mời lãnh đạo các đơn vị có liên quan đến cùng tiếp công dân.

2. Nơi tiếp công dân thường xuyên: Trung tâm Y tế quận Tân Bình, số 12 Tân Hải, phường 13, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh.

Trung tâm Y tế quận Tân Bình đảm bảo các điều kiện cơ sở, vật chất cần thiết tại nơi tiếp công dân để công dân được dễ dàng, thuận lợi đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

3. Tại nơi tiếp công dân có niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân.

Lịch tiếp dân thường xuyên và tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm Y tế phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ, chức danh người tiếp dân.

Nội quy tiếp công dân ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 8. Tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm Y tế**

Giám đốc Trung tâm Y tế tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Năm tuần đầu tiên của mỗi tháng.

Ngoài ra Ban giám đốc Trung tâm Y tế tổ chức tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

- Theo yêu cầu cụ thể của người dân.
- Tiếp công dân quan trọng, khẩn cấp.
- Tiếp công dân để đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại.

Các Phó Giám đốc Trung tâm Y tế thực hiện tiếp công dân trong những vụ việc liên quan đến nhiệm vụ chuyên môn đang phụ trách, hoặc phải có phân công, ủy quyền của Giám đốc Trung tâm Y tế.

### **Điều 9. Chuẩn bị tiếp công dân:**

Viên chức, chuyên viên thụ lý vụ việc tham mưu cho Ban giám đốc và đề xuất tiếp công dân theo quy định.



Thời hạn thực hiện không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đề nghị của công dân về việc tiếp công dân.

Việc chuẩn bị được tiến hành như sau:

- Soạn thảo văn bản ủy quyền vụ việc tiếp công dân trong trường hợp Giám đốc giao các Phó Giám đốc tiếp công dân.

- Rà soát toàn bộ vụ việc, báo cáo tóm lược, quá trình xử lý, xác minh và tham mưu giải quyết trình Ban giám đốc Trung tâm Y tế chủ trì buổi tiếp công dân.

- Chuẩn bị thư mời gửi các cá nhân, đơn vị có liên quan, gửi công dân thư mời riêng. Thư mời phải được gửi trước ngày họp ít nhất 03 ngày làm việc.

- Ghi biên bản cuộc họp tiếp công dân; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

- Kiểm tra các đơn vị trực thuộc có vụ việc được Ban giám đốc Trung tâm Y tế chỉ đạo xem xét, báo cáo theo thẩm quyền nhưng chậm hoặc không giải quyết, báo cáo.

- Bố trí phòng họp và các thiết bị cần thiết theo yêu cầu để tổ chức tiếp công dân.

#### **Điều 10. Tổ chức tiếp công dân**

Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau:

1. Thư ký giới thiệu thành phần tham dự, ghi biên bản buổi tiếp công dân.

2. Lãnh đạo chủ trì tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; đề nghị công dân trình bày ý kiến; phát biểu của đại diện các đơn vị dự họp; lãnh đạo phát biểu kết luận và ý kiến chỉ đạo thực hiện.

#### **Điều 11. Thông báo kết luận chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân**

Thông báo kết luận của người chủ trì tiếp công dân ký và phát hành trong thời hạn 05 ngày làm việc sau khi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

#### **Điều 12. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị**

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại. Người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện đúng theo quy định của Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011.

2. Việc cử đại diện được thực hiện như sau:

a) Trường hợp có từ 5 đến 10 người khiếu nại thì cử từ 1 hoặc 2 người đại diện;

b) Trường hợp có từ 10 người khiếu nại trở lên thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì tổ chức tiếp và hướng dẫn cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận ghi lại nội dung khiếu nại bằng biên bản.

4. Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

### **Chương III**

## **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP TRONG THỰC HIỆN QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 13. Mối quan hệ phối hợp giữa Trung tâm Y tế với các đơn vị liên quan**

1. Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị trực thuộc 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.

2. Phối hợp chặt chẽ với Thanh tra Sở Y tế, Ban tiếp công dân quận Tân Bình trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ để đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm Y tế giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực y tế.

3. Phối hợp với các đơn vị trực thuộc, các đơn vị liên quan để trao đổi thông tin trong quá trình xử lý đơn và giải quyết vụ việc trong thẩm quyền.

### **Chương IV**

## **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 14. Tổ chức thực hiện**

Ban giám đốc Trung tâm Y tế tổ chức triển khai Quy chế này.

Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm quán triệt và triển khai Quy chế này đến toàn thể viên chức, người lao động tại đơn vị.

Phòng Tổ chức - 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 15. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Trưởng các đơn vị trực thuộc, người tiếp công dân, người xử lý đơn có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến viên chức, chuyên viên phụ trách tiếp công dân để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Giám đốc Trung tâm Y tế bổ sung, sửa đổi Quy chế cho phù hợp./.

