

Số: 264/QĐ-BV

Thái Nguyên, ngày 08 tháng 6 năm 2018

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý,  
giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên

### GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN TỈNH THÁI NGUYÊN

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 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 37/2011/TT-BYT ngày 26/10/2011 của Bộ Y tế hướng dẫn chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ và tổ chức bộ máy của Bệnh viện Y học cổ truyền tuyến tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 278/QĐ-SYT ngày 28/02/2017 của Giám đốc Sở Y tế Thái Nguyên về việc ban hành Quy định phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, tiền lương, công chức, viên chức và hợp đồng lao động trong các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên;

Theo đề nghị của Phó trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành; Trưởng phòng Hành chính quản trị, Phó Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, các khoa, phòng và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2 (thực hiện);
- Lưu: VT, TCCB (Toan 04b).

GIÁM ĐỐC



Trương Thị Thu Hương

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên

(Kèm theo Quyết định số 264/QĐ-BV ngày 08 / 6 /2018  
của Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định cụ thể một số nội dung về tiếp công dân của Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên (sau đây gọi tắt là Bệnh viện):

- a) Trách nhiệm thực hiện việc tiếp công dân của Bệnh viện.
- b) Địa điểm tiếp công dân.
- c) Thực hiện việc tiếp công dân.
- d) Quản lý, báo cáo công tác tiếp công dân.

2. Các nội dung khác về việc tiếp công dân thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; 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 và Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị, tổ chức, cá nhân thuộc Bệnh viện có liên quan đến công tác tiếp công dân.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện.

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

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý của công dân về những hành vi, vi phạm của viên chức, người lao động có liên quan đối với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ tại Bệnh viện.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy trình pháp luật về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện.

#### **Điều 4. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân tại Bệnh viện phải đảm bảo 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; thực hiện khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; 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.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, tiếp người nước ngoài (nếu có) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân; không được tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của đơn vị.

3. Thực hiện phân loại, chuyển đơn, trình Lãnh đạo bệnh viện có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; không tiết lộ thông tin, danh tính của người tố cáo theo quy định của pháp luật; Bệnh viện phải áp dụng những biện pháp cần thiết để đảm bảo cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

4. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

#### **Điều 5. Nơi tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân: Phòng họp tầng 2 Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên.

2. Nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân (ngày, giờ, chức vụ người tiếp công dân), nội quy tiếp công dân theo quy định.

#### **Điều 6. Thời gian, hình thức tiếp công dân**

1. Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (*trừ ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật*) dưới các hình thức tiếp công dân thường xuyên và đột xuất.

2. Lãnh đạo Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên có trách nhiệm cử viên chức, người lao động tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

3. Giám đốc Bệnh viện trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân định kỳ 01 lần/tháng hoặc ủy quyền cho thành viên Ban giám đốc (*theo lịch tiếp công dân*).

#### **Điều 7. Trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân (theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013) và giải thích cho công dân biết rõ lý do.

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1.1. 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;

1.2. 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;

1.3. 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;

1.4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Khi công dân vi phạm nội quy tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, người tiếp công dân lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

## Chương II

### TIẾP CÔNG DÂN

#### Điều 8. Thực hiện tiếp công dân

1. Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Nguyên để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến viên chức, người lao động thuộc đơn vị, hoạt động thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân xác định nội dung vụ việc, đồng thời tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cung cấp và báo cáo Lãnh đạo bệnh viện chỉ đạo giải quyết.

2. Khi công dân đi đông người đến để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung, người tiếp công dân hướng dẫn tập thể cử đại diện trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo (nếu có).

#### Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức, người lao động theo quy định của Bệnh viện.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân. Không được gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc cản trở, trì hoãn việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp công dân, giấy tờ, máy ghi âm...) để sử dụng khi tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân phải kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân (căn cước công dân, hộ chiếu, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền) trong trường hợp ủy quyền khiếu nại hoặc văn bản cử người đại diện trong trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

5. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; kịp thời báo cáo cho Lãnh đạo bệnh viện những vướng mắc khi tiếp công dân.

6. Kiểm tra và ghi nhận các tài liệu, chứng cứ do người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cung cấp. Nếu các tài liệu, chứng cứ chưa rõ ràng thì yêu cầu công dân cung cấp bổ sung. Khi nhận những tài liệu, hồ sơ do công dân cung cấp, người tiếp công dân phải lập giấy biên nhận theo mẫu quy định.

### CHƯƠNG III

#### Tiếp nhận, xử lý, quản lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

**Điều 10. Thẩm quyền tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

Lãnh đạo Bệnh viện phân công bộ phận thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

1. Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo 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.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo năm 2018, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

**Điều 12. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ Tiếp công dân” theo mẫu quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản lý của bệnh viện thì sau khi tiếp nhận, bộ phận được phân công và Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo Lãnh đạo bệnh viện xem xét giải quyết hoặc tham mưu chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## CHƯƠNG IV KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

### Điều 13. Khen thưởng

Các bộ phận, cá nhân được phân công có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo đúng quy định của pháp luật.

### Điều 14. Kỷ luật

Các bộ phận, cá nhân được phân công để xảy ra vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

## CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Tổ chức cán bộ phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn, triển khai thực hiện quy chế này trong phạm vi, chức năng, nhiệm vụ quản lý được giao. Cụ thể hóa nội dung tiếp công dân và công khai, niêm yết tại nơi tiếp công dân của Bệnh viện.
2. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định về Sở Y tế.
3. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời báo cáo Lãnh đạo bệnh viện xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**GIÁM ĐỐC**



*Trương Thị Thu Hương*  
**Trương Thị Thu Hương**