

Số: /QĐ-YTNH

Ninh Hòa, ngày tháng 02 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA**

*Căn cứ Quyết định số 2197/QĐ-UBND ngày 03 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Dân số - Kế hoạch hóa gia đình thị xã Ninh Hòa vào Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP, ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Xét đề nghị của Trưởng Phòng Tổ chức-Hành chính, Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là “Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa”.

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

**Điều 3.** Trưởng các Khoa, Phòng, Trạm, cán bộ, viên chức, người lao động toàn Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Trịnh Tiến Khoa**

**QUY CHẾ**  
**TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-YTNH, ngày tháng 02 năm 2022  
của Giám đốc Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi áp dụng**

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa; nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa.

Quy chế này áp dụng cho viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa.

**Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp dân của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa, bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện, 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 đúng quy định của pháp luật.

**Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân**

Người được phân công tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp theo quy định tại khoản 1, khoản 2, Điều 9, Luật tiếp công dân, giải thích cho công dân biết lý do từ chối đồng thời báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế để giải quyết.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Phòng tiếp dân**

Phòng tiếp công dân của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa đặt tại tầng một của Cơ sở 1, Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa, Phú Thọ 2, Ninh Diêm, Ninh Hòa, Khánh Hòa.

Phòng tiếp công dân đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân và niêm yết nội quy, lịch tiếp công dân theo quy định.

#### **Điều 6. Tổ chức tiếp công dân**

1. Giám đốc Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa chủ trì tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng (trường hợp trùng vào các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết thì ngày tiếp dân định kỳ chuyển sang ngày làm việc liền kề kế tiếp). Trường hợp có công việc đột xuất Giám đốc Trung tâm ủy quyền một Phó Giám đốc tiếp công dân.

2. Cán bộ thường trực tiếp công dân vào các ngày còn lại trong tháng.

3. Việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa được thực hiện trong giờ hành chính các ngày làm việc theo quy định của pháp luật.

4. Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Phòng Tổ chức-Hành chính có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm đến các cơ quan, đơn vị liên quan biết và thực hiện.

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA THANH TRA CỦA THỦ TRƯỞNG; CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Thanh tra của Thủ trưởng**

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân Trung tâm Y tế:

a) Bố trí viên chức tiếp công dân thường xuyên, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền khi được giao

b) Tham mưu giúp Giám đốc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Tham mưu phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại phòng tiếp dân.

b) Tham mưu văn bản hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Trung tâm Y tế.

4. Theo dõi, đôn đốc việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của các đơn vị trực thuộc Trung tâm Y tế.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi của Trung tâm; báo cáo định kỳ và đột xuất với Sở Y tế, Ủy ban nhân dân thị xã, Thanh tra Sở Y tế và cơ quan, tổ chức có liên quan.

6. Phối hợp với công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại phòng tiếp dân, xử lý hoặc kiến nghị xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp dân.

### **Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

5. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật; được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân theo hướng dẫn của Tổng thanh tra Chính phủ.

### **Điều 9. Quyền, nghĩa vụ của công dân tại phòng tiếp dân**

1. Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và được người tiếp công dân hướng dẫn, giải thích về các nội dung đã trình bày.

2. Được khiếu nại, tố cáo về hành vi sai trái, sách nhiễu gây phiền hà của viên chức đang thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Được bảo vệ bí mật về thông tin cá nhân khi thực hiện tố cáo, kiến nghị, phản ánh hành vi vi phạm pháp luật của viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa.

4. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

5. Có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân có dán ảnh, giấy ủy quyền (nếu có).

6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; trình bày rõ ràng, trung thực sự việc; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; ký hoặc điền chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

7. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy phòng tiếp dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

8. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của mình.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 10. Tổ chức thực hiện**

1. Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Phòng tiếp dân chịu trách nhiệm thực hiện thực hiện nghiêm Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, Thanh tra của Thủ trưởng có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Giám đốc Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa xem xét điều chỉnh, sửa đổi bổ sung bản Quy chế này cho phù hợp./.