

Số: /QĐ-YTNH

Đông Ninh Hòa, ngày tháng 8 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC NINH HÒA**

*Căn cứ Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa thành Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa trực 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 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;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định ban hành Quy chế, Nội quy tiếp công dân đã ban hành trước đây.

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

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lãnh đạo TTYT (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Trịnh Tiến Khoa**

## QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-YTNH, ngày tháng 8 năm 2025  
của Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm; công tác tiếp công dân thường xuyên tại Tổ tiếp công dân; trách nhiệm của các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa, quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa và đảm bảo điều kiện cho hoạt động tiếp công dân.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với Trung tâm Y tế khu vực và các đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Y tế; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### **Điều 3. 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 khu vực 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 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp dân của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa, 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.

2. 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.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân**

##### **1. Địa điểm**

Phòng tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa đặt tại tầng một của Cơ sở 1, Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa; địa chỉ: Tổ dân phố Phú Thọ 2, phường Đông Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa.

Phòng tiếp công dân phải được trang bị đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi.

Phòng tiếp công dân phải được niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

##### **2. Thời gian**

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

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

Viên chức tiếp công dân là viên chức thuộc Phòng Tổ chức - Hành chính, phụ trách tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định. Trường hợp cần thiết viên chức tiếp công dân được quyền đề nghị Trưởng các Khoa, Phòng, Trạm thuộc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa tham gia hoặc cử viên chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

#### **Điều 7. Giám đốc Trung tâm Y tế tiếp công dân**

1. Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa tiếp công dân theo lịch định kỳ 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 sau đó báo cáo lại Giám đốc Trung tâm.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc và Phó Giám đốc được ủy quyền tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

3. Trưởng các đơn vị trực thuộc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa có trách nhiệm phối hợp với Phòng Tổ chức - Hành chính chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung báo cáo Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế được ủy quyền trước mỗi buổi tiếp công dân.

### **CHƯƠNG III**

## **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **Điều 8. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Khi đến nơi tiếp công dân người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 9. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **CHƯƠNG IV**

## **NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân**

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

2. 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

3. 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.

4. 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.

5. 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.

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. Chịu trách nhiệm giữ bí mật thông tin tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

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

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 V**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 12. Trưởng các Khoa, Phòng, Trạm**

1. Cùng dự hoặc ủy quyền cho viên chức hoặc nhân viên tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Y tế được ủy quyền.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu và báo cáo hướng dẫn xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cho Giám đốc, Phó Giám đốc được ủy quyền trước khi tiến hành tiếp công dân.

3. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính.

### **Điều 13. Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính**

1. Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Trung tâm Y tế.

2. Bố trí lực lượng bảo vệ đảm bảo trật tự, an toàn cho hoạt động tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân của lãnh đạo Trung tâm Y tế, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng có tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

3. Phối hợp lực lượng chức năng của địa phương áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý nhanh chóng đối với mọi tình huống có thể xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của lãnh đạo Trung tâm Y tế hoặc viên chức tiếp công dân thường xuyên trong trường hợp cần thiết.

## **CHƯƠNG VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Y tế có thành tích trong công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Trường hợp viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Y tế vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 15. Tổ chức thực hiện**

Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng các Khoa, Phòng, Trạm và viên chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện theo quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Phòng Tổ chức - Hành chính để tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với thực tiễn./.

## NỘI QUY

**Tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa**  
(Ban hành kèm Quyết định /QĐ-YTNH ngày /8/2025  
của Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa)

### I. QUY ĐỊNH CHUNG

#### 1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

#### 2. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa đặt tại tầng một của Cơ sở 1, Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa; địa chỉ: Tổ dân phố Phú Thọ 2, phường Đông Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa.

#### 3. Tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hòa

- Giám đốc Trung tâm Y tế tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng (nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày lễ hoặc ngày nghỉ cuối tuần sẽ chuyển sang ngày làm việc kế tiếp).
- Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Trung tâm Y tế tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân.

### II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân.
3. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào Địa điểm tiếp công dân.
4. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.
5. Công dân đến cơ quan được tiếp theo thứ tự, trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Địa điểm tiếp công dân, không được lưu lại Địa điểm tiếp công dân.

### **III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là công dân), người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục được quy định; đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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.

6. Yêu cầu công dân vi phạm Nội quy 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Viên chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 Tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.