

Số: 219/QĐ-TTAK

An Khê, ngày 25 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ AN KHÊ

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 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 726/QĐ-UBND ngày 15/7/2025 của UBND tỉnh Gia Lai về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế An Khê;

Xét đề nghị của Trưởng phòng, Phòng Tổ chức – Hành Chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này về Quy chế tiếp công dân Trung tâm Y tế An Khê.

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

Điều 3. Ban Giám đốc, các Ông (bà) lãnh đạo các Khoa, Phòng, Trạm Y tế xã phường trực thuộc Trung tâm Y tế An Khê, các tổ chức, bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này ./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Ban giám đốc;
- Trang Thông tin điện tử TTYT;
- Lưu: VT, TCHC.



Trần Đức Phương

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 219/QĐ-TTAK ngày 25 tháng 8 năm 2025
của Trung tâm Y tế An Khê)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị; hoạt động tiếp công dân tại Trung tâm Y tế An Khê.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho công 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 An Khê.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân, xử lý đơn

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Y tế.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản,

thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. 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.

4. Ban giám đốc Trung tâm Y tế có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

5. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

6. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

Điều 5. 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 tiếp đồng thời báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế An Khê để giải quyết.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Phòng tiếp dân

Công tác tiếp công dân được thực hiện tại Phòng Tiếp dân (*phòng họp*) của Trung tâm Y tế An Khê (Địa chỉ: Tầng 2 Khu nhà hành chính, 01 Chu Văn An, tổ dân phố 2 An Phú, phường An Khê, tỉnh Gia Lai) đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân theo quy định.

Điều 7. Tiếp công dân tại Trung tâm Y tế

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Ban Giám đốc Trung tâm Y tế chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 ngày 28 hàng tháng tại phòng Tiếp công dân.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ tại Trung tâm y tế gồm Ban giám đốc Trung tâm Y tế, Danh sách viên chức tiếp công dân định kỳ từ thứ 2 đến thứ 6 gồm Trưởng, phó và viên chức phòng chức năng Trung tâm Y tế.

b) Ban Tiếp công dân cấp có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo, trình ký ban hành Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Trung tâm Y tế, thời gian chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân thường xuyên

Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trung tâm Y tế chủ trì thực hiện tiếp công dân trong giờ

hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết theo quy định). Trường hợp đi công tác ngoài cơ quan hoặc bận việc đột xuất thì báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế để phân công một viên chức thực hiện tiếp công dân.

3. Thời gian tiếp công dân

Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính

- Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

Điều 8. Bảo vệ an ninh trật tự tại nơi Tiếp công dân

1. Tại Trung tâm Y tế có bảo vệ làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân trong các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; xử lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trung tâm Y tế; đảm bảo an ninh trật tự, yêu cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, không để công dân tự ý vào phòng tiếp khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu những trường hợp gây rối, làm mất trật tự trị an ra khỏi nơi tiếp công dân.

2. Khi phát hiện các trường hợp khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp tại nơi tiếp công dân thì Ban tiếp công dân có trách nhiệm báo ngay về Công an phường An Khê đề nghị hỗ trợ, cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN VÀ CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân

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

a) Bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Phó Giám đốc phụ trách khi được giao.

b) Chủ trì, phối hợp với lãnh đạo các Khoa, Phòng, Trạm Y tế xã, phường trực thuộc Trung tâm Y tế An Khê, các tổ chức, bộ phận có liên quan trực thuộc Trung tâm Y tế tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Phòng tiếp dân; tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm 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.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ công 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 do 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 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 11. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ nghiêm túc, 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

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.

Điều 12. 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 công 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 công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của Giám đốc Trung tâm.

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 chi xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

7. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy của 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 VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức – Hành chính Trung tâm Y tế

Phòng Tổ chức – Hành chính giúp Ban giám đốc Trung tâm Y tế đôn đốc, kiểm tra trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Ban tiếp công dân chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ tại Trung tâm Y tế; tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân báo cáo Ban giám đốc trước ngày đầu của tháng.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, hoặc cần điều chỉnh bổ sung các cá nhân, tổ chức liên quan kịp thời phản ánh đề xuất với Ban tiếp dân đề trình Ban Giám đốc xem xét./.