

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09 tháng 01 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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.

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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;

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

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

Căn cứ Quyết định số 539/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế Phù Cát;

Căn cứ Quyết định số 204/QĐ-TTYYT ngày 01 tháng 6 năm 2026 của Trung tâm Y tế Phù Cát về việc ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm Y tế Phù Cát;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức-Hành chính, Trung tâm Y tế Phù Cát.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Y tế Phù Cát.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 73/QĐ-TTYT ngày 28/7/2025 của Trung tâm Y tế Phù Cát.

Điều 3. Trưởng các phòng: Tổ chức-Hành chính, Tài chính-Kế toán, Kế hoạch-Nghiệp vụ, Điều dưỡng, Truyền thông và Giáo dục sức khỏe, các khoa, phòng và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo TTYT;
- Bộ phận Tiếp công dân;
- Trang TTĐT TTYT;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trần Thúc Khả

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRUNG TÂM Y TẾ PHÙ CÁT
(Ban hành kèm theo Quyết định số 355/QĐ-TTYYT, ngày 03 tháng 7 năm 2026
của Trung tâm Y tế Phù Cát)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức làm công tác tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân của Trung tâm Y tế Phù Cát.

Quy chế này áp dụng đối với viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, các khoa, phòng và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Trung tâm Y tế Phù Cát.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm Y tế Phù Cát để xem xét, giải quyết và trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giải thích cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định, đúng cơ quan có thẩm quyền.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng Tiếp công dân của Trung tâm Y tế Phù Cát; bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời, đúng pháp luật.

2. Không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, lắng nghe, tiếp nhận và xử lý đúng thẩm quyền các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

3. Không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc phân biệt đối xử đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, bình đẳng, công khai, dân chủ, kịp thời, đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.

5. Bảo mật thông tin của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Người làm nhiệm vụ tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây và phải giải thích rõ lý do cho công dân biết, đồng thời báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế:

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 được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã 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. Việc từ chối tiếp công dân phải được ghi nhận vào Sổ tiếp công dân hoặc lập biên bản theo quy định khi cần thiết.
5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Địa điểm và cơ sở vật chất của phòng Tiếp công dân

1. Trung tâm Y tế Phù Cát bố trí phòng Tiếp công dân tại: Tầng 3, Khu nhà Hành chính-khoa Khám bệnh, Răng hàm mặt-Mắt-Tai mũi họng (Số 12, đường 3 tháng 2, xã Phù Cát, tỉnh Gia Lai).
2. Phòng Tiếp công dân được trang bị đầy đủ các điều kiện, phương tiện làm việc, niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo đơn vị và các quy định pháp luật liên quan.

Điều 6. Phương thức tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Trung tâm Y tế Phù Cát trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 6 tuần cuối cùng của tháng. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào các ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết thì sẽ chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp.

Trường hợp Giám đốc đi vắng sẽ ủy quyền cho một Phó Giám đốc thực hiện.

2. Tiếp công dân thường xuyên

Phân công viên chức có đủ năng lực, thẩm quyền làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính (từ thứ 2 đến thứ 6).

- Buổi sáng từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 30;
- Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

(Thứ bảy, chủ nhật và các ngày Lễ, Tết: Nghỉ theo quy định).

3. Tiếp công dân đột xuất

Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Trung tâm Y tế thực hiện tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự tại đơn vị.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận và xử lý vụ việc

1. Tiếp đón và xác định nhân thân của công dân

Người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân với thái độ lịch sự; yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy tờ hợp pháp khác để xác định nhân thân.

2. Lắng nghe, ghi nhận và xác định nội dung vụ việc

Lắng nghe công dân trình bày đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp cần thiết thì hướng dẫn công dân trình bày bằng văn bản hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ có liên quan; đồng thời xác định rõ nội dung, yêu cầu và thẩm quyền giải quyết của vụ việc.

3. Kiểm tra, phân loại và xác định thẩm quyền giải quyết

Sau khi tiếp nhận thông tin, người tiếp công dân có trách nhiệm kiểm tra, phân loại vụ việc để xác định:

- a) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế Phù Cát;
- b) Vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế Phù Cát;
- c) Vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;
- d) Các trường hợp thuộc diện từ chối tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân.

4. Xử lý vụ việc thuộc thẩm quyền

Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế Phù Cát, người tiếp công dân thực hiện:

- a) Tiếp nhận đơn, tài liệu, chứng cứ do công dân cung cấp;
- b) Ghi đầy đủ nội dung vào Sổ tiếp công dân theo quy định;
- c) Trường hợp cần thiết thì lập Biên bản tiếp công dân có chữ ký của người tiếp công dân và công dân;
- d) Chuyển đơn, hồ sơ, tài liệu đến người có thẩm quyền hoặc khoa, phòng chức năng để tham mưu giải quyết theo quy định;

đ) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết và thông báo cho công dân theo quy định của pháp luật.

5. Xử lý vụ việc không thuộc thẩm quyền

Đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc liên hệ đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; trường hợp cần thiết thì lập “Phiếu hướng dẫn” theo quy định.

6. Quản lý hồ sơ và bảo mật thông tin

Toàn bộ hồ sơ, đơn thư, tài liệu, biên bản và các thông tin liên quan đến việc tiếp công dân phải được quản lý, lưu trữ theo quy định của pháp luật; đồng thời bảo đảm giữ bí mật thông tin người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Theo dõi và báo cáo kết quả xử lý

Người được phân công nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm theo dõi việc tiếp nhận, chuyển xử lý và giải quyết các vụ việc.

Báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn thư và những khó khăn, vướng mắc để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

Người tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo định kỳ hằng tháng, quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Giám đốc.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

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

1. Khi thực hiện nhiệm vụ phải bảo đảm trang phục chỉnh tề; đeo thẻ tên theo quy định;

2. Có thái độ đúng 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 công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân chấp hành đúng chủ trương, chính sách, pháp luật; hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền của đơn vị.

4. Phân loại, xử lý đơn thư và trình người có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc và thông báo kết quả giải quyết cho công dân theo quy định.

5. Có quyền yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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 phối hợp với cơ quan chức năng xử lý theo pháp luật.

Điều 9. Quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân

1. Quyền của công dân

- Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
- Được hướng dẫn, giải thích về các nội dung, quy trình, thủ tục đã trình bày.
- 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.
- Được bảo vệ bí mật về thông tin cá nhân khi thực hiện tố cáo, kiến nghị phản ánh.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của công dân

- Cung cấp đầy đủ họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân có dán ảnh, giấy ủy quyền (nếu có).
- Nghiêm túc chấp hành Nội quy phòng Tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
- Trình bày rõ ràng, khách quan, cung cấp tài liệu chứng minh chính xác; ký tên hoặc lăn tay xác nhận vào biên bản làm việc.
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính trung thực của các thông tin, tài liệu đã cung cấp.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Tổ chức thực hiện

Trưởng các khoa, phòng và viên chức làm công tác tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Phòng Tổ chức-Hành chính có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, phòng Tổ chức - Hành chính tổng hợp, báo cáo Giám đốc xem xét để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.