

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế**

**GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH ĐẮK NÔNG**

*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 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 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông ban hành Quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông;*

*Căn cứ Quyết định số 24/2017/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Đắk Nông;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Y tế,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Đắk Nông.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các văn bản về Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế trước đây.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- TT Kiểm soát bệnh tật (đăng Website);
- Như Điều 3;
- Lưu VT, TTr..

**KT.GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Văn Hùng**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Đắk Nông

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SYT ngày tháng 02 năm 2022  
của Giám đốc Sở Y tế)

## 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, nhiệm vụ quyền hạn của công chức, viên chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Sở, Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc và công chức thanh tra được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

2. Cá nhân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định hành chính, công tác quản lý Nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Y tế.

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

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc để xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

3. Tiếp nhận những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính... Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan

đến quy định hành chính. Đề xuất những phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến hạn hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

#### **Điều 4. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây khi đã giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

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 II**

#### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Giám đốc Sở tiếp công dân**

1. Giám đốc Sở Y tế tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế (theo lịch tiếp công dân hàng tháng), nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể hủy hoại đến tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân theo lịch đã định kỳ thì ủy quyền cho các Phó Giám đốc tiếp công dân và các Phó Giám đốc có trách nhiệm báo cáo lại cho Giám đốc kết quả tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo Thanh tra Sở phối hợp với phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc kịp thời tham mưu, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân được biết. Chánh Văn phòng có trách nhiệm phối hợp

với Thanh tra Sở thông báo các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở tại buổi tiếp công dân.

#### **Điều 6. Chánh Thanh tra tiếp công dân**

1. Chánh Thanh tra có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

2. Trong trường hợp Chánh Thanh tra bận công tác thì có trách nhiệm phân công cho Phó Chánh Thanh tra tiếp và có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp công dân Cho Chánh Thanh tra.

Trường hợp Chánh Thanh tra hoặc Phó Chánh Thanh tra bận công tác hoặc có việc đột xuất không thể tiếp công dân thì có trách nhiệm phân công cho công chức thanh tra tiếp công dân và báo cáo kết quả tiếp công dân cho Chánh Thanh tra.

3. Thanh tra Sở có trách nhiệm mở sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định, báo cáo Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân tại cuộc họp giao ban đầu tuần, trừ trường hợp cần thiết phải báo cáo ngay.

#### **Điều 7. Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc tiếp công dân**

1. Theo yêu cầu của Giám đốc Sở, Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị.

2. Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp khi tiếp công dân phải ghi chép vào sổ tiếp công dân, báo cáo Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

#### **Điều 8. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế; chủ trì tổ chức, phối hợp với Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 9. Thời gian và địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại phòng làm việc Thanh tra Sở, trong trường hợp cần thiết thì bố trí tiếp công dân tại phòng họp của Sở Y tế.

3. Địa điểm tiếp công dân phải được niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

### **CHƯƠNG III**

#### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục và đeo thẻ công chức; phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe công

dân trình bày đầy đủ nội dung sự việc, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân 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 và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

b) Người tiếp công dân phải ghi chép đầy đủ, trung thực nội dung trình bày của công dân vào sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở hoặc Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc thì phải tiếp nhận.

Người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (trong trường hợp có đơn) và các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp, viết Giấy biên nhận theo mẫu. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các giấy tờ, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng, đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận và giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản lưu vào hồ sơ. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho Văn phòng toàn bộ hồ sơ tiếp nhận, Văn phòng vào sổ công văn đến, trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển Thanh tra Sở tham mưu xử lý.

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở và Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trong trường hợp đã được hướng dẫn, giải thích nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn yêu cầu nhận đơn hoặc tiếp nhận thông tin thì người tiếp công dân vẫn phải nhận đơn hoặc ghi nhận lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho Văn phòng toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận, Văn phòng vào sổ công văn đến, trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển Thanh tra Sở tham mưu xử lý.

Trong trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp như tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có khả năng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại ngay lợi ích Nhà nước, quyền, lợi, ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì người tiếp

công dân phải báo cáo ngay với Giám đốc Sở để áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời.

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

e) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc Sở tiếp.

## **2. Quyền của người tiếp công dân**

a) Yêu cầu công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình được các giấy tờ trên thì người tiếp công dân có quyền từ chối không tiếp, trừ trường hợp tố cáo khẩn cấp được nêu tại điểm d khoản 1 Điều 10 của Quy chế này.

b) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong trường hợp luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được các giấy tờ trên.

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

d) Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp về một nội dung thì yêu cầu họ cử người đại diện trình bày nội dung sự việc, người tiếp công dân ghi lại bằng văn bản, sau đó đọc lại cho người đại diện nghe và đề nghị ký ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ; trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

## **Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền mời người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

d) 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;

đ) 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;

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

## **CHƯƠNG IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra và Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc**

1. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với thủ trưởng các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc trong phạm vi trách nhiệm của mình phối hợp với Thanh tra Sở, hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo Giám đốc Sở bằng văn bản qua Thanh tra Sở về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để Chánh Thanh tra tổng hợp trình Giám đốc báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh về công tác tiếp công dân của Sở Y tế.

Trên cơ sở quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế, các đơn vị trực thuộc xây dựng Nội quy, Quy chế tiếp công dân của đơn vị mình.

### **Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật./.