

Số: /QĐ-TTDC

Đức Cơ, ngày tháng 04 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Y tế Đức Cơ

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ ĐỨC CƠ

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 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 564/QĐ-UBND ngày 07/02/2026 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 Đức Cơ;

Xét đề nghị của 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 Đức Cơ.

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

Điều 3. Ban Giám đốc, lãnh đạo phụ trách các Khoa, Phòng trực thuộc Trung tâm Y tế Đức Cơ, 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.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tấn Dũng

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTDC ngày tháng năm 2026 của
Trung tâm Y tế Đức Cơ)

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 Đức Cơ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến hoạt động của Trung tâm Y tế Đức Cơ để xem xét, giải quyết hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền.

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 Đức Cơ (sau đây viết tắt là TTYT).

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 TTYT 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 của Luật Tiếp công dân, giải thích rõ lý do từ chối tiếp công dân, đồng thời báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế Đức Cơ xem xét, xử lý.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Phòng tiếp công dân

Công tác tiếp công dân được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân (*phòng họp*) của Trung tâm Y tế Đức Cơ đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân theo quy định.

Điều 7. Tiếp công dân tại TTYT

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 tại TTYT.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ tại TTYT gồm Ban Giám đốc Trung tâm Y tế, Bộ phận tiếp công dân và các thành phần cụ thể do Bộ phận tiếp công dân mời.

b) Bộ phận tiếp công dân 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 TTYT, 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, lễ, tết theo quy định). Trường hợp đi công tác hoặc bận đột xuất thì báo cáo lãnh đạo Trung tâm để phân công viên chức khác thực hiện.

3. Thời gian tiếp công dân

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

- Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

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

1. Tại TTYT 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 TTYT; 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 Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm báo ngay cho cơ quan Công an địa phương để đề nghị hỗ trợ, phối hợp xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại TTYT.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN 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 Bộ phận tiếp công dân

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

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

b) Chủ trì, phối hợp với lãnh đạo các Khoa, Phòng trực thuộc Trung tâm Y tế Đức Cơ, các tổ chức, bộ phận có liên quan trực thuộc TTYT tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Phòng tiếp công 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 công 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 người 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 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 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 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 11. Quyền, nghĩa vụ của công dân tại phòng tiếp công 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 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 điểm 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 công 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 12. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức – Hành chính Trung tâm Y tế

Phòng Tổ chức – Hành chính giúp Ban Giám đốc TTYT đơn đốc, kiểm tra trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Bộ phận tiếp công dân chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ tại TTYT; tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân báo cáo Ban Giám đốc trước ngày thứ Năm của tuần thứ tư hằng 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 Bộ phận tiếp công dân để trình Ban Giám đốc xem xét./.