

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân tại**  
**Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;  
Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành  
Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;*

*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 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 2528/QĐ-UBND ngày 11 tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn;*

*Xét đề nghị của Trưởng phòng, phòng Tổ chức - Hành chính thuộc Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Quyết định này, kèm theo Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký thay thế Quyết định số 1092/QĐ-TTYT ngày 20 tháng 12 năm 2023 cho đến khi có các văn bản hướng dẫn mới thay thế.

**Điều 3.** Trưởng các phòng: Tổ chức - Hành chính; Kế hoạch - Nghiệp vụ; Điều dưỡng; Tài chính - Kế toán; Trưởng các đơn vị trực thuộc 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;
- Trang TTĐT TTYT;
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Hữu Vinh**

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TTYT ngày tháng 01 năm 2025  
của Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn)*

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng**

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn; nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức được phân công nhiệm vụ 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 thị xã Hoài Nhơn (Phòng tiếp dân).

Quy chế này áp dụng cho viên 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 thị xã Hoài Nhơn.

**Điều 2. 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 thị xã Hoài Nhơn để xem xét, giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp dân, bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; 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.

**Điều 4. 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 thị xã Hoài Nhơn để giải quyết.

**Chương II**  
**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

## **Điều 5. Phòng tiếp dân**

Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn bố trí Phòng tiếp dân tại nhà làm việc của Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn, hiện Phòng tiếp dân ở tầng 6 (khu nhà A), đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân theo quy định.

## **Điều 6. Tổ chức tiếp công dân**

### **1. Tiếp công dân định kỳ**

Giám đốc Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Năm cuối cùng hàng tháng, nếu ngày tiếp dân định kỳ trùng vào các ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết thì ngày tiếp dân định kỳ chuyển sang ngày làm việc liền kề kế tiếp. Khi Giám đốc Trung tâm Y tế thị xã Hoài Nhơn đi vắng thì Giám đốc ủy quyền cho Phó Giám đốc thực hiện tiếp công dân.

2. Tiếp công dân thường xuyên giao Trưởng, Phó Trưởng các phòng chức năng (*phòng Tổ chức - Hành chính, phòng Tài chính - Kế toán, phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ, phòng Điều dưỡng*) thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày còn lại của tháng. Khi Trưởng, Phó trưởng đi vắng (*trùng ngày tiếp công dân*) thì Trưởng, Phó phòng khác thực hiện tiếp công dân thường xuyên.

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

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

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

## **Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ viên chức;

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 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.

### **Điều 8. 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 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 Y tế thị xã Hoài Nhơn.

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 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 9. Tổ chức thực hiện**

Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Phòng tiếp dân chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này./.