

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn
(Ban hành kèm Quyết định /QĐ-YTKVKS, ngày/8/2025 của
Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn; công tác tiếp công dân thường xuyên tại Tổ tiếp công dân; trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc trong công tác tiếp công dân của Trung tâm Y tế; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn và đảm bảo điều kiện cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn và các đơn vị trực thuộc, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. 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 khu vực Khánh Sơn để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp dân của Trung tâm Y tế; bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Trưởng Phòng Tổ chức- Hành chính có trách nhiệm giúp Giám đốc Trung tâm Y tế tổ chức tiếp công dân.

2. Trưởng các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân liên quan lĩnh vực quản lý.

Điều 6. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm

a) Phòng Tiếp công dân được đặt tại trụ sở làm việc Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn; địa chỉ: Thôn Tà Nĩa- xã Đông Khánh Sơn, tỉnh Khánh Hòa

b) Phòng tiếp công dân phải được trang bị đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi.

c) Phòng tiếp công dân phải được niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

2. Thời gian:

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 7. Viên chức tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân là viên chức thuộc Phòng Tổ chức- Hành chính, phụ trách tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định. Trường hợp cần thiết viên chức tiếp công dân được quyền đề nghị Trưởng các đơn vị trực thuộc tham gia hoặc cử viên chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

Điều 8. Giám đốc Trung tâm Y tế tiếp công dân

1. Giám đốc Trung tâm và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn được ủy quyền tiếp công dân theo lịch định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ thì lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày làm việc kế tiếp.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Trung tâm Y tế và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế được ủy quyền tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

3. Trường hợp Giám đốc Trung tâm Y tế đi vắng, không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc ủy quyền lại cho Phó Giám đốc Trung tâm Y tế tiếp công dân, sau đó báo cáo lại Giám đốc Trung tâm Y tế.

4. Trường các đơn vị trực thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với Phòng Tổ chức- Hành chính chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung báo cáo Giám đốc và Phó Giám đốc Trung tâm Y tế được ủy quyền trước mỗi buổi tiếp công dân.

CHƯƠNG III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 9. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 10. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. 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;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. 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;

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

CHƯƠNG IV

NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định;

2. 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

3. 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 mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. 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.

5. 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.

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. Chịu trách nhiệm giữ bí mật thông tin tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 V

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Trưởng các đơn vị trực thuộc

1. Cùng dự hoặc ủy quyền cho viên chức hoặc nhân viên tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Y tế được ủy quyền hoặc Trưởng Phòng Tổ chức- Hành chính.
2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu và báo cáo hướng dẫn xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cho Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Y tế được ủy quyền hoặc Trưởng Phòng Tổ chức- Hành chính trước khi tiến hành tiếp công dân.
3. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Trưởng Phòng Tổ chức- Hành chính.

Điều 14. Trưởng Phòng Tổ chức- Hành chính

1. Trưởng Phòng Tổ chức- Hành chính giúp Giám đốc Trung tâm Y tế tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với Trưởng các đơn vị trực thuộc trong việc xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Giám đốc Trung tâm Y tế phân công phụ trách theo quy định.
2. Quản lý, điều hành hoạt động tại địa điểm tiếp công dân; điều hành, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân.
3. Phân công thành viên thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân.
4. Chủ trì, phối hợp với Trưởng các đơn vị trực thuộc chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung tiếp công dân cho lãnh đạo.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị Trưởng các đơn vị trực thuộc tham dự, cử người có trách nhiệm đến địa điểm tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

6. Yêu cầu hoặc đề nghị Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính có biện pháp xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

7. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc, Phó Giám đốc được ủy quyền.

Điều 15. Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính

1. Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo.

2. Bố trí lực lượng bảo vệ đảm bảo trật tự, an toàn cho hoạt động tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân của lãnh đạo, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

3. Phối hợp lực lượng chức năng của địa phương áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý nhanh chóng đối với mọi tình huống có thể xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của lãnh đạo hoặc viên chức tiếp công dân thường xuyên trong trường hợp cần thiết.

4. Phối hợp với Phòng Tài chính- Kê toán giải quyết kinh phí tiếp công dân theo đúng quy định.

CHƯƠNG VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Viên chức thuộc đơn vị có thành tích trong công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Trường hợp viên chức vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Tổ chức thực hiện

Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng các đơn vị trực thuộc và viên chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện theo quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về

Phòng Tổ chức- Hành chính đề tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với thực tiễn./.

NỘI QUY

Tiếp công dân của Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn

(Ban hành kèm Quyết định /QĐ-TTYTKVKS, ngày /8/2025 của Giám đốc Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ;

Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày Lễ, Tết: Nghỉ theo quy định.

2. Địa điểm tiếp công dân

Phòng Tiếp công dân được đặt tại trụ sở làm việc Trung tâm Y tế khu vực Khánh Sơn; địa chỉ: Thôn Tà Nĩa xã Đông Khánh Sơn- tỉnh Khánh Hòa.

3. Tiếp công dân của Giám đốc

- Giám đốc tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng (nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày lễ hoặc ngày nghỉ cuối tuần sẽ chuyển sang ngày làm việc kế tiếp).

- Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại

Địa điểm tiếp công dân.

3. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào Địa điểm tiếp công dân.

4. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

5. Công dân đến cơ quan được tiếp theo thứ tự, trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Địa điểm tiếp công dân, không được lưu lại Địa điểm tiếp công dân.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là công dân), người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục được quy định; đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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.

6. Yêu cầu công dân vi phạm Nội quy 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Viên chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 Tiếp công dân.
 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được 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./.
-