



## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Khánh Hòa

(Ban hành kèm Quyết định 151 /QĐ-SYT ngày 17/02/2017 của Giám đốc Sở Y tế)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở; công tác tiếp công dân thường xuyên tại bộ phận phụ trách tiếp công dân; trách nhiệm của các Trưởng phòng chuyên môn và thủ trưởng đơn vị thuộc Sở trong công tác tiếp công dân của Sở Y tế; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của Sở Y tế và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

#### **Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Sở Y tế.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải 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 quy định của pháp luật.

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

### **Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức công tác tiếp công dân; chủ trì phối hợp với lãnh đạo các phòng chức năng thuộc Sở tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; tổng hợp báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở Y tế.

### **Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần, tại phòng tiếp công dân của Sở Y tế.

Địa chỉ: Số 3 Hàn Thuyên, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. Phòng tiếp công dân phải được bố trí các điều kiện vật chất cần thiết, thuận lợi cho công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Phòng tiếp công dân phải được niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

### **Điều 6. Công chức tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân là công chức thuộc biên chế Thanh tra Sở, do Chánh Thanh tra Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần và công chức các phòng chuyên môn thuộc Sở tham gia tiếp công dân khi có vụ việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng.

### **Điều 7. Đơn vị phối hợp tiếp công dân**

Các phòng chức năng thuộc Sở phối hợp tiếp công dân đối với vụ việc có liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng.

### **Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên**

6. Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng Sở; những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ người dân, doanh nghiệp; phân loại chuyển đơn đến phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở để xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

7. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu;

8. Tổng hợp, báo cáo Chánh Thanh tra Sở đối với trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp;

9 Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

### **Điều 11. Quyền của công chức tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

2. 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 trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

3. Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

4. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở Y tế, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

5. Từ chối tiếp những người đến Địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ cơ quan Sở Y tế có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Công chức tiếp công dân chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Chánh Thanh tra Sở vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

#### **Điều 9. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất**

1. Giám Đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cần thiết.

3. Trường hợp Giám đốc đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc ủy quyền cho một Phó Giám đốc tiếp công dân; việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân.

4. Khi Lãnh đạo Sở hoặc Chánh Thanh tra Sở yêu cầu các Trưởng phòng chuyên môn thuộc Sở cùng tiếp công dân thì những người này có trách nhiệm cùng dự hoặc ủy quyền cho công chức của phòng tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan nội dung tiếp công dân.

### **Chương III TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 10. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung liên quan do công dân 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.

5. Đề xuất Chánh Thanh tra Sở mời các phòng chức năng tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

## **Điều 12. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với công chức tiếp công dân**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

## **Điều 13. Các hành vi bị cấm của công dân**

Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, gây rối an ninh, trật tự công cộng, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của người khác và của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.

## **Chương IV MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC PHÒNG CHỨC NĂNG**

### **Điều 14. Quan hệ của công chức tiếp công dân với các Trưởng phòng chức năng thuộc Sở**

Trong trường hợp công dân đến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến thẩm quyền và nghiệp vụ chuyên môn của phòng thuộc Sở, công chức tiếp công dân phải liên hệ với các Trưởng phòng đó để được cử cán bộ phối hợp cùng tham gia tiếp công dân.

### **Điều 15. Quan hệ giữa Chánh thanh tra với các Trưởng phòng chức năng thuộc Sở**

Khi có thông báo hoặc thư mời của Tổ tiếp công dân, các Trưởng phòng chuyên môn phải có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức cùng phối hợp tham gia buổi tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết Tổ trưởng tổ tiếp công dân điện thoại trực tiếp mời các phòng chức năng, đơn vị thuộc Sở tham gia tiếp công dân.

## Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 16. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với Trưởng các Phòng chức năng, các đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Chánh Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở bố trí trang thiết bị, cơ sở vật chất, bảo đảm các điều kiện cần thiết để tiếp công dân.

3. Lãnh đạo các Phòng chức năng và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc Sở giao.

### **Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân 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 nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

1. Quá trình thực hiện Quy chế này nếu xét thấy cần sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế này cho phù hợp yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật hiện hành thì các phòng chuyên môn và đơn vị thuộc Sở phản hồi về Thanh tra Sở.

2. Giao Chánh thanh tra Sở chịu trách nhiệm theo dõi thực hiện Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Giám đốc xem xét, quyết định.

**GIÁM ĐỐC**



**Bùi Xuân Minh**