

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế, nội quy tiếp công dân Bệnh viện Bạch Thông.**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN BẠCH THÔNG**

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*  
*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;*  
*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;*  
*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011;*  
*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều Luật tiếp công dân;*  
*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*  
*Căn cứ Quyết định số 283/QĐ-SYT ngày 10/2/2026 của Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chức năng, khoa chuyên môn thuộc Bệnh viện Bạch Thông;*  
*Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức-Hành chính & Kế toán.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế, nội quy tiếp công dân của Bệnh viện Bạch Thông”.

**Điều 2.** Tổ tiếp công dân có trách nhiệm triển khai, thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định hiện hành. *(Ban hành Quy chế, nội quy kèm theo)*

**Điều 3.** Các ông (bà) Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính & Kế toán, trưởng, phó, phụ trách các Phòng, khoa chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế quyết định số 427/QĐ-TTYT ngày 01/12/2023./.

**Nơi nhận:**

- BGĐ BV (02);
- Như điều 3 (T/hiện);
- Lưu: VT, TC-HC & KT.

**GIÁM ĐỐC**

**Hoàng Thị Hà**

## **QUY CHẾ, NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 107/QĐ-BV, ngày 02/4/2026 của Bệnh viện Bạch Thông)*

### **Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và đột xuất; trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị và Trưởng phòng TC-HC & KT, viên chức được phân công trong công tác tiếp công dân của Bệnh viện; 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 Bệnh viện và đảm bảo điều kiện cho hoạt động tiếp công dân.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Giám đốc Bệnh viện; Phó Giám đốc Bệnh viện, Trưởng phòng TC-HC & KT.
2. Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân Bệnh viện.
3. Công dân đến nơi tiếp công dân của Bệnh viện.

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

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Bệnh viện.
2. Xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Bệnh viện theo đúng quy định của pháp luật.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

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

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

Ban Giám đốc, các bộ phận trong đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở của Bệnh viện.

#### **Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân**

1. Địa điểm
  - a) Phòng tiếp công dân đặt tại tầng 2, nhà A, khu nhà Hành chính. Nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo.
  - b) Phòng Tiếp công dân 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.

## 2. Thời gian

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

+ Buổi sáng 07 giờ 30 đến 11 giờ 30’.

+ Buổi chiều từ 13 giờ 30’ đến 16 giờ 30’.

### **Điều 6. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính & Kế toán và Viên chức tiếp công dân**

- Tiếp công dân thường xuyên: Giao cho Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính & Kế toán trực tiếp, tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần. Trường hợp Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính & Kế toán bận công việc đột xuất thì ủy quyền cho viên chức phòng Tổ chức – Hành chính & Kế toán tiếp thay và báo cáo lại công việc cho Trưởng phòng và Ban Giám đốc Bệnh viện.

- Trường hợp cần thiết Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính & Kế toán đề xuất Ban Giám đốc Bệnh viện phân công Trưởng các phòng, khoa chuyên môn tham gia hoặc cử viên chức chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

- Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính & Kế toán: Tiếp nhận, phân loại và đề xuất chuyên những thông tin phản ánh, kiến nghị của nhân viên và nhân dân đến các bộ phận; quản lý hồ sơ sổ sách tiếp công dân đúng quy định. Làm việc trong tuần, theo giờ hành chính.

### **Điều 7. Giám đốc Bệnh viện tiếp công dân**

- Giám đốc Bệnh viện tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì được tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo liền kề. Trường hợp Giám đốc Bệnh viện bận công việc đột xuất thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Bệnh viện tiếp thay.

- Tiếp công dân đột xuất: Trường hợp xét thấy cần thiết đối với các vụ việc phức tạp. Giám đốc Bệnh viện thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định.

## **Chương III**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 8. 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 9. 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 điền 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. Không được thu thập, ghi âm, ghi hình, lưu trữ, sao chép, chia sẻ hình ảnh, âm thanh trên môi trường điện tử gắn liền với người tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân tại trụ sở Bệnh viện.
7. 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 10. 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 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 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 mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày (*có xác nhận của công dân*).
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 11. 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương v. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 12. Tổ chức thực hiện**

Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính & Kế toán, Trưởng các phòng, khoa, viên chức thuộc Bệnh viện và các tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của Bệnh viện phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc 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 & Kế toán để tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc Bệnh viện sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn./.