SỞ Y TẾ TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM Y TẾ BA BỂ

Số: 94 /QĐ-TTYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Chợ Rã, ngày 30 tháng 09 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Trung tâm Y tế Ba Bể

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ BA BỂ

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp Công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính Phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của 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 của Luật Tố cáo;

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 của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh Thái Nguyên quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh *(sau đây viết chung là đơn)* của Trung tâm Y tế Ba Bể.

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

Điều 3. Các Ông (bà), Trưởng, phó phụ trách các khoa, phòng, trạm Y tế và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Đảng bộ; BGĐ TTYT;
- Các khoa, phòng, trạm Y tế;
- Trang thông tin điện tử đơn vị (đăng tải);
- Lưu: VT, HCTH.

Q. GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM Y TẾ BA BỂ

Giá Lường Bang

SỞ Y TẾ TỈNH THÁI NGUYÊN
TRUNG TÂM Y TẾ BA BỂ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY TRÌNH
Tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Trung tâm Y tế Ba Bể

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TTYT ngày tháng năm 2025 của Trung tâm Y tế Ba Bể)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Tham mưu, giúp việc cho Ban Giám đốc Trung tâm Y tế tiếp công dân, tiếp nhận, nghiên cứu, xử lý đơn của các tổ chức, cá nhân gửi đến.

2. Thực hiện các thủ tục chuyển đơn; truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Ban Giám đốc; báo tin, hướng dẫn hoặc cảm ơn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; lập hồ sơ lưu trữ có liên quan đến tiếp công dân, xử lý và hủy đơn theo quy định.

3. Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc Trung tâm Y tế về tình hình tiếp công dân và giải quyết những đơn đã được chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan hoặc chủ trì nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, các quy định có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ban Giám đốc; Trưởng, phó phụ trách các khoa, phòng, trạm Y tế.

2. Viên chức, người lao động Trung tâm Y tế; viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị.

3. Công dân, cơ quan, tổ chức có liên quan đến hoạt động tiếp công dân và gửi đơn đến Trung tâm Y tế Ba Bể.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Đúng pháp luật.

2. Kịp thời, chính xác, khách quan, công bằng, dân chủ.

3. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn luật định.

4. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

5. Phòng Hành chính- Tổng hợp, nhận đơn (đường bưu điện, gửi trực tiếp) trình Ban Giám đốc Trung tâm Y tế có ý kiến xử lý.

6. Xử lý đơn; trả kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Trung tâm Y tế thì các khoa, phòng, trạm

Y tế giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trình Ban Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét chỉ đạo đồng thời thông tin cho Phòng Hành chính-Tổng hợp báo cáo kết quả xử lý đơn thư và kết quả giải quyết đơn.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy trình này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **Tiếp công dân** là hoạt động của Trung tâm Y tế đón tiếp công dân lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. **Xử lý đơn** là quá trình phân loại, xác định tính chất, nội dung đơn, xác định tư cách của các chủ thể tham gia quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định thẩm quyền giải quyết và đề xuất việc tiếp nhận hoặc hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. **Khiếu nại** là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức, viên chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

4. **Người bị khiếu nại** là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức bị khiếu nại.

5. **Quyết định hành chính** là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.

6. **Hành vi hành chính** là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

7. **Quyết định kỷ luật** là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức.

8. **Giải quyết khiếu nại** là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

9. **Tố cáo** là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:

a) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

10. **Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ** là việc công dân báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật cùa cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

11. **Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực** là việc công dân báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào đối với việc chấp hành quy định pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

12. **Kiến nghị, phản ánh** là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chù trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

Điều 5. Mục đích của công tác tiếp công dân và xử lý đơn

1. Tiếp công dân nhằm nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế; xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật.

2. Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện đầy đủ và toàn diện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người bị khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

3. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định cùa pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

4. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 6. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Ban Giám đốc Trung tâm Y tế có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất và phân công viên chức tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị theo quy định cùa pháp luật.

2. Phòng Tiếp công dân có đầy đủ các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

3. Bố trí viên chức trực tiếp tiếp công dân có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

4. Phòng tiếp công dân giao Phòng Hành chính-Tổng hợp niêm yết lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, trang phục của người tiếp công dân phải chỉnh tề, đeo thẻ viên chức theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; lắng nghe ý kiến của công dân và ghi biên bản tiếp công dân đầy đủ nội dung.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Thông báo tiến độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Giám đốc Trung tâm Y tế.

5. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau đây:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ.

b) Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân trong tình trạng say rượu, bệnh tâm thần, tâm thần không ổn định hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp, yêu cầu họ chấm dứt hành vi vi phạm; nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II

TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1. TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

Điều 8. Xác định tư cách chủ thể

1. Khi công dân đến trình bày tại Phòng Tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình căn cước công dân hoặc giấy tờ khác để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; văn bản chứng minh tư cách của người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, giấy tờ chứng minh là người giám hộ hoặc giấy tờ có xác nhận của Uỷ ban nhân dân cấp xã, phường nơi người khiếu nại cư trú hoặc văn bản nêu rõ lý do, nội dung đại diện.

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân; giấy tờ chứng minh được ủy quyền hợp pháp; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

c) Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình: Thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý, quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân từ chối tiếp và giải thích rõ lý do theo Luật Tiếp công dân.

3.Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, người tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc; ghi biên bản hoặc ghi vào sổ tiếp công dân để theo dõi giải quyết.

Điều 9. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân

a) Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm Y tế, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi; báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm Y tế thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh người tiếp công dân tiếp nhận, vào sổ theo dõi; báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Trường hợp công dân đến Phòng Tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ, kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

Điều 10. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng nội dung

1. Trường hợp có nhiều người (từ năm người trở lên) cùng đến Phòng Tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với viên chức tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau:

a) Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện.

b) Trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người.

2. Văn bản cử người đại diện phải có những nội dung sau:

a) Ngày, tháng, năm.

b) Họ, tên, địa chỉ của người đại diện.

c) Nội dung, phạm vi được đại diện.

d) Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng nội dung.

e) Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

3. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.

Mục 2. TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN CỦA GIÁM ĐỐC TTYT.

Điều 11. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm Y tế

1. Tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết trong các trường hợp sau:

a) Các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

b) Vụ việc đã quá thời hạn giải quyết theo quy định cùa pháp luật khiếu nại, tố cáo do lỗi của Trung tâm Y tế hoặc của viên chức khi thi hành công vụ.

c) Vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài, đã được nhiều cấp giải quyết nhưng vẫn chưa có kết luận cuối cùng.

d) Tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 12. Chuẩn bị tiếp công dân

1. Phòng Hành chính-Tổng hợp hoặc Trưởng, phó phụ trách các khoa, phòng, trạm Y tế tham mưu (đề xuất việc tiếp công dân) có trách nhiệm phân công, kiểm tra, đôn đốc viên chức có trách nhiệm nghiên cứu, lập báo cáo tổng hợp vụ việc trình lãnh đạo Trung tâm Y tế trực tiếp xem xét.

Thời hạn thực hiện không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo về việc tiếp công dân.

2. Sau khi được Lãnh đạo Trung tâm Y tế trực tiếp đồng ý, Trưởng, phụ trách phòng Hành chính-Tổng hợp hoặc Trưởng các khoa, phòng, trạm Y tế tham mưu phối hợp với Phòng Hành chính-Tổng hợp bố trí lịch tiếp công dân.

3. Trưởng, phó phụ trách Phòng Hành chính-Tổng hợp (phụ trách tổng hợp hồ sơ) rà soát lại toàn bộ vụ việc; chuẩn bị thư mời gửi Giám đốc Trung tâm Y tế, các khoa, phòng, trạm Y tế liên quan, viên chức tiếp công dân và đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng.

Thời gian thực hiện là 01 ngày làm việc.

4. Thư mời phải gửi đến người được mời trước ít nhất 03 ngày so với thời điểm họp và có phân công viên chức theo dõi đôn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân được mời.

Điều 13. Tổ chức tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau:

a) Điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan tham dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời.

b) Người phụ trách tiếp công dân tuyên bố lý do tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân; đọc nội quy tiếp công dân.

2. Giám đốc Trung tâm Y tế chủ trì buổi tiếp công dân: Đề nghị các công dân trình bày ý kiến; đại diện các cơ quan dự họp phát biểu; ý kiến của công dân và kết luận, phát biểu ý kiến chỉ đạo thực hiện.

3. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân mà không có thư mời theo lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm Y tế thì người phụ trách tiếp dân thực hiện theo thủ tục tiếp dân thường xuyên.

Điều 14. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân

Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân do Lãnh đạo đơn vị ký phát hành trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 15. Tiếp nhận đơn

1. Đối với đơn nhận trực tiếp theo trình tự tiếp công dân thường xuyên: Người tiếp công dân vào sổ theo dõi, viết phiếu đề xuất, chuyển giao cho bộ phận phân loại đơn báo cáo với Giám đốc Trung tâm Y tế để phân công viên chức xử lý đơn, đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát: Phòng Hành chính-Tổng hợp tiếp nhận thực hiện theo Quy chế về công tác văn thư, vào sổ theo dõi và thực hiện như Khoản 1 Điều này.

Điều 16. Phân loại đơn

1. Phân loại theo nội dung:

a) Đơn khiếu nại.

b) Đơn tố cáo.

c) Đơn kiến nghị, phản ánh.

d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo loại việc:

a) Về lĩnh vực Hành chính.

b) Về lĩnh vực Tư pháp.

c) Về lĩnh vực Chính trị Văn hóa, xã hội.

d) Về các lĩnh vực khác.

3. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì kèm bản dịch được công chứng; đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan.

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 3 Điều này.

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức.

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

4. Phân loại theo thẩm quyền:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.

5. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người.

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của hai người trở lên.

Mục 2. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì viên chức xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc Trung tâm Y tế thụ lý để giải quyết theo quy trình giải quyết khiếu nại.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, viên chức xử lý đơn trình Ban Giám đốc xem xét hoặc dự thảo văn bản trả lời người khiếu nại.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng tài liệu, chứng cứ kèm theo chưa đầy đủ thì trình Ban Giám đốc giao cho viên chức xử lý đơn hướng dẫn

công dân bổ sung tài liệu đối với trường hợp công dân đến gửi đơn trực tiếp hoặc mời người khiếu nại đến làm việc để yêu cầu bổ sung tài liệu đối với trường hợp đơn gửi qua đường bưu điện.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì viên chức xử lý đơn dự thảo văn bản trình Ban Giám đốc hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

b) Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Uỷ ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì viên chức xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại, có hiệu lực pháp luật:

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại và có hiệu lực pháp luật, nếu phát hiện tình tiết mới có căn cứ làm thay đổi nội dung quyết định giải quyết khiếu nại thì công chức xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nêu rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý trình Ban Giám đôc báo cáo đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, chỉ đạo.

4. Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại và có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật:

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có căn cứ cho rằng trong quá trình, giải quyết vụ việc khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của Nhà nước thì viên chức xử lý đơn phải báo cáo để Ban Giám đốc xem xét chỉ đạo.

5. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì công chức xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nhanh để Ban Giám đốc xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chì việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

Mục 3. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 18. Xử lý đơn tố cáo

1. Thực hiện theo Quy trình giải quyết tố cáo theo quy định.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:

Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm

tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

Trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì ra quyết định thụ lý tố cáo theo quy định tại Điều 29 của Luật Tố cáo; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo.

3. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất với Ban Giám đốc chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Khoa, phòng, trạm Y tế nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì lập báo cáo, kèm dự thảo văn bản trình Ban Giám đốc yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết tố cáo phải giải quyết, trình bày rõ lý do về việc chậm giải quyết tố cáo; có biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm của người có trách nhiệm giải quyết tố cáo (theo Điều 38 Luật Tố cáo).

4. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân, thì viên chức xử lý đơn kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Ban Giám đốc áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

Điều 19. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị

1. Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết thì viên chức xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì viên chức xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc xem xét, quyết định việc chuyển đơn kèm theo tài liệu (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo

Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì Phòng Hành chính-Tổng hợp tiếp nhận đơn có trách nhiệm hướng dẫn công dân viết đơn theo hướng tách nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo riêng để được xem xét giải quyết theo trình tự của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

Điều 21. Đơn ghi khiếu nại, tố cáo nhưng bản chất là phản ánh, kiến nghị

Trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh, kiến nghị thì Phòng Hành chính-Tổng hợp tiếp nhận đơn xử lý theo dạng đơn phản ánh, kiến nghị cho đúng với bản chất vụ việc.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Tổ chức thực hiện

Trưởng, phó (phụ trách), các khoa, phòng, trạm Y tế và các tổ chức, cá nhân có liên quan phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy trình này.

Trong quá trình thực hiện quy trình 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 Hành chính-Tổng hợp để tổng hợp ý kiến, báo cáo Ban Giám đốc Trung tâm Y tế Ba Bể sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn./.