

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Kiện toàn Tổ tiếp công dân

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN NA RÌ

Căn cứ Luật số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc hội Nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP về Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 2777/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Na Rì thuộc Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức hành chính - Tài chính kế toán.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Kiện toàn Tổ tiếp công dân Bệnh viện Na Rì, gồm các thành viên:

- Bà Trần Thị Hằng, Giám đốc Bệnh viện, Tổ trưởng.
- Ông Nguyễn Văn Quảng, Phó Giám đốc Bệnh viện, Tổ phó.
- Bà Hoàng Thị Hiền, Trưởng phòng Tổ chức hành chính - Tài chính kế toán, Thành viên kiêm Thư ký.
- Ông Hoàng Văn Mạc, viên chức khoa Ngoại - Sản - Gây mê hồi sức - Kiểm soát nhiễm khuẩn, Trưởng Ban Thanh tra nhân dân, Thành viên.

Điều 2. Tổ tiếp công dân Bệnh viện Na Rì có trách nhiệm xây dựng Nội quy, Quy chế tiếp công dân trong phạm vi đơn vị; đồng thời tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định hiện hành.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Các ông (bà) Trưởng các phòng, khoa, các ông (bà) có tên tại Điều 1 và các bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Trang TTĐT (đăng tải);
- Lưu: VT, TCHC-TCKT.

GIÁM ĐỐC



Trần Thị Hằng



SỞ Y TẾ TỈNH THÁI NGUYÊN
BỆNH VIỆN NA RÌ

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

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 102/QĐ-BVNR ngày 09 tháng 4 năm 2026
của Bệnh viện Na Rì)*

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của viên chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện Na Rì.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Bệnh viện, Ban Thanh tra nhân dân, Trưởng phòng Tổ chức hành chính - Tài chính kế toán, Trưởng các khoa, phòng và viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện.

2. Cá nhân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định hành chính, công tác quản lý Nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Bệnh viện.

Điều 3. Mục đích của tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Bệnh viện, Trưởng các khoa, phòng để xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

3. Tiếp nhận những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của đơn vị, viên chức như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính... Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính. Đề xuất những phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến han hành mới quy

định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 4. 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 II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 5. Giám đốc Bệnh viện thực hiện tiếp công dân

1. Giám đốc Bệnh viện tiếp công dân 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện (theo lịch tiếp công dân hàng tháng), nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Bệnh viện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể hủy hoại đến tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân theo lịch đã định kỳ thì ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân và Phó Giám đốc có trách nhiệm báo cáo lại cho Giám đốc kết quả tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc Bệnh viện có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời trực tiếp được thì chỉ đạo các khoa, phòng kịp thời tham mưu, giải quyết và thông báo thời gian trả lời bằng văn bản cho công dân.

Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các khoa, phòng đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân biết. Trưởng Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm tiếp thu các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện tại buổi tiếp công

dân.

Điều 6. Ban Thanh tra nhân dân trong việc thực hiện tiếp công dân

1. Trưởng Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện. Giám sát việc tiếp công dân tại đơn vị và báo cáo kết quả tiếp công dân theo quy định.

2. Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm mở sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định, báo cáo Giám đốc Bệnh viện kết quả tiếp công dân tại cuộc họp giao ban đầu tuần, trừ trường hợp cần thiết phải báo cáo ngay.

Điều 7. Trưởng các khoa, phòng thực hiện tiếp công dân

1. Theo yêu cầu của Giám đốc Bệnh viện, Trưởng các khoa, phòng tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác của khoa, phòng.

2. Trưởng các khoa, phòng khi tiếp công dân phải ghi chép vào sổ tiếp công dân, báo cáo Giám đốc Bệnh viện về kết quả tiếp công dân.

Điều 8. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Tài chính kế toán trực tiếp phân công các thành viên, tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần. (*tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị, đề nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực thuộc thẩm quyền của Giám đốc Bệnh viện*).

2. Trường hợp người được phân công phụ trách tiếp công dân bận công tác hoặc có việc đột xuất không thể tiếp công dân thì Tổ trưởng trực tiếp, tiếp công dân hoặc phân công cho thành viên khác của tổ tiếp công dân và thông báo kết quả cho người được phân công thường trực phụ trách tiếp công dân.

Điều 9. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Bệnh viện.

2. Địa điểm tiếp công dân: Tại Phòng tiếp công dân, Bệnh viện Na Rì, Thôn Phố Mới, xã Na Rì, tỉnh Thái Nguyên.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Trách nhiệm của người tiếp công dân:

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có 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 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.

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.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- đ) 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.
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- c) 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.
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
- đ) 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.
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

CHƯƠNG IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Trưởng Ban thanh tra nhân dân và Trưởng các khoa, phòng

1. Trưởng Ban thanh tra nhân dân có trách nhiệm giúp Giám đốc Bệnh viện thực hiện công tác tiếp công dân của Bệnh viện; tham mưu cho Giám đốc Bệnh viện xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với trưởng các khoa, phòng, trạm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng các khoa, phòng trong phạm vi trách nhiệm hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo Giám đốc Bệnh viện bằng văn bản qua Ban Thanh tra nhân dân về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để tổng hợp trình Giám đốc Bệnh viện ban hành theo quy định.

Trên cơ sở quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế tiếp công dân của Bệnh viện, các đơn vị tổ chức triển khai, thực hiện.

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các khoa, phòng, viên chức 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 vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật./.

