ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

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

Số: 5356/QĐ-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 11năm 2026

TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN
Số đến: 1587
Ngày đến: 10/11

Chuyển
- TCHC
- Lưu
10/11/26

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành 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 và biện pháp thi hành của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Quyết định số 10/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Phòng Kiểm tra – Pháp chế Sở Y tế tại Tờ trình số 2212/TTr-KTPC ngày 29 tháng 10 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Bãi bỏ Quyết định số 3407/QĐ-SYT ngày 17 tháng 10 năm 2025 của Giám đốc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở Y tế, Trưởng phòng Kiểm tra – Pháp chế Sở Y tế, các Trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra Thành phố;
- Ban Tiếp công dân Thành phố;
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Lưu: VT,

(LTH-TG.02b)

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tăng Chí Thượng

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

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

QUY ĐỊNH
Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh

(Kèm theo Quyết định số 5356 /QĐ-SYT ngày 09 tháng 11 năm 2026 của Giám đốc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định chi tiết

a) Hoạt động tiếp nhận, phân loại, xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

b) Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cá nhân có trách nhiệm thực hiện công tác xử lý đơn theo chỉ đạo của Ban Giám đốc Sở Y tế và cấp trên trực tiếp trong công tác xử lý đơn.

c) Việc phối hợp của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ trong công tác xử lý đơn.

2. Quy định áp dụng trong việc nhận đơn trực tiếp và việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến Sở Y tế bằng nhiều hình thức khác nhau.

3. Quy định này áp dụng đối với Ban Giám đốc, cán bộ, công chức Sở Y tế liên quan đến công tác xử lý đơn.

Điều 2. Nguyên tắc xử lý đơn

1. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

2. Xử lý đơn là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Mục đích của công tác xử lý đơn

1. 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 và người bị khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

2. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo và góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 5. Tiếp nhận đơn

1. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

a) Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;

b) Đơn được gửi đến Trụ sở Sở Y tế, địa điểm tiếp công dân của Sở hoặc qua hộp thư điện tử của Sở;

c) Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức

thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật;

d) Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

Điều 6. Phân loại đơn

1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn

Đơn được phân loại như sau:

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 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 phải 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 2 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 đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP;

- 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 vị;

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

3. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

4. 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 02 người trở lên.

5. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước, gồm: Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác;

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và các cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp và các cơ quan của Hội đồng nhân dân các cấp;

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án;

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước;

đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo;

e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập;

g) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.

Điều 7. Xử lý đơn bước đầu

1. Bộ phận Văn thư (Văn phòng Sở) là đầu mối trong việc tiếp nhận văn thư đến từ dịch vụ bưu chính chuyển phát hoặc từ các nguồn khác, thực hiện theo quy định về công tác văn thư, vào sổ theo dõi và chuyển cho Phòng Kiểm tra – Pháp chế để đề xuất và xử lý đơn theo quy định pháp luật.

Phòng Kiểm tra – Pháp chế là đầu mối trong việc tiếp nhận đơn thư từ Văn phòng Sở, cập nhật thông tin đơn vào phần mềm Hệ thống quản lý khiếu nại tố cáo tại Thành phố, tiến hành xử lý đơn và tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp có đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị đối với Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng Kiểm tra – Pháp chế thì Chánh Văn phòng Sở Y tế sẽ trình Giám đốc Sở Y tế quyết định giao phòng chuyên môn, nghiệp vụ khác tiếp nhận, xử lý và tham mưu giải quyết.

2. Đối với đơn nhận trực tiếp theo quy trình tiếp công dân

Người tiếp công dân tiếp nhận đơn, vào sổ nhận đơn và cập nhật vào phần mềm Hệ thống quản lý khiếu nại tố cáo tại Thành phố, chuyển giao cho Bộ phận tiếp nhận, phân loại đơn, báo cáo với Lãnh đạo phòng Kiểm tra – Pháp chế phụ trách để phân công công chức xử lý đơn, đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

Khi tiếp nhận đơn trực tiếp, việc nhận đơn của công dân phải được thể hiện bằng biên nhận.

Mục 2
XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 8. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, có đủ điều kiện thụ lý và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn báo cáo Lãnh đạo Phòng Kiểm tra - Pháp chế, tham mưu Giám đốc Sở Y tế xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thực hiện theo Mẫu số 01 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý thì người xử lý đơn báo cáo Lãnh đạo Phòng Kiểm tra - Pháp chế để tham mưu, hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn phải được thực hiện theo quy định về xử lý đơn khiếu nại và sử dụng biểu mẫu theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị cấp dưới nhưng đã quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Lãnh đạo Phòng Kiểm tra - Pháp chế, tham mưu Giám đốc Sở Y tế xem xét, xử lý theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Lãnh đạo Phòng Kiểm tra - Pháp chế để tham mưu Giám đốc Sở Y tế xử lý theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc diện phải hướng dẫn, người xử lý đơn tham mưu văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

b) Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến, người xử lý đơn phải xác định nội dung, thẩm quyền và trường hợp xử lý theo quy định của pháp luật, đồng thời có văn bản phúc đáp. Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế thì thực hiện xử lý đơn, chuyển đơn, hướng dẫn và thông báo kết quả xử lý theo quy định của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP và pháp luật có liên quan.

3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

a) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không

thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

b) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để Giám đốc Sở xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

5. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

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

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo Lãnh đạo Phòng Kiểm tra - Pháp chế để tham mưu Giám đốc Sở Y tế xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính theo quy định của pháp luật.

Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

Mục 3

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 9. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Y tế, công chức được phân công xử lý đơn có trách nhiệm kiểm tra, phân loại, xác định điều kiện xử lý và báo cáo, đề xuất Giám đốc Sở xem xét, quyết định việc thụ lý tố cáo theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết

Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Y tế, công chức được phân công xử lý đơn báo cáo Giám đốc Sở để xem xét, quyết định việc chuyển tố cáo và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. Việc chuyển đơn các cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Giám đốc Sở ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực thuộc báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

3. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức

Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Giám đốc Sở áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

4. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

5. Xử lý thông tin có nội dung tố cáo

Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Giám đốc Sở để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

Đối với thông tin có nội dung tố cáo nhưng không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo, nếu nội dung tố cáo rõ ràng về người có hành vi vi phạm, hành vi vi phạm và có tài liệu, chứng cứ cụ thể thì công chức được phân công xử lý đơn báo cáo, đề xuất Giám đốc Sở xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Rút tố cáo

Người tố cáo có quyền rút toàn bộ hoặc một phần nội dung tố cáo. Việc rút tố cáo được thực hiện bằng đơn rút tố cáo hoặc được lập thành biên bản khi người tố cáo trực tiếp làm việc với người có thẩm quyền. Đơn rút tố cáo thực hiện theo Mẫu số 02; biên bản ghi nhận việc rút tố cáo thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Nghị định số 156/2026/NĐ-CP.

Đơn rút tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ của người tố cáo; nội dung tố cáo được rút và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tố cáo. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo thì một, một số hoặc tất cả người tố cáo có thể rút tố cáo. Việc rút tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Trường hợp người tố cáo rút tố cáo thì người giải quyết tố cáo vẫn phải tiếp tục giải quyết nếu qua xem xét hồ sơ, tài liệu, thông tin đã thu thập được nhận thấy vụ việc có một trong các căn cứ sau:

a) Hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật;

b) Có căn cứ xác định việc rút tố cáo do người tố cáo bị đe dọa, ép buộc hoặc mua chuộc;

c) Có căn cứ xác định người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo.

Trường hợp tiếp tục giải quyết tố cáo do người tố cáo bị đe dọa, ép buộc hoặc mua chuộc, người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ người tố cáo theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật.

Trường hợp xác định có hành vi đe dọa, mua chuộc người tố cáo hoặc lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Mục 4
XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC

Điều 10. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Y tế

Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Y tế thì người được phân công xử lý đơn có trách nhiệm nghiên cứu, phân loại, xác định nội dung kiến nghị, phản ánh và báo cáo, đề xuất Giám đốc Sở xem xét, giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Y tế

Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Y tế thì người được phân công xử lý đơn báo cáo, đề xuất Giám đốc Sở quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn phải kèm theo các thông tin, tài liệu liên quan (nếu có) và thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

Điều 11. Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

Điều 12. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất Giám đốc Sở quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Giám đốc Sở quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Giám đốc Sở quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Xử lý đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo

Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị- xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Giám đốc Sở quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

Điều 16. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với Giám đốc Sở để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

Mục 6
THỜI HẠN XỬ LÝ ĐƠN, THẨM QUYỀN KÝ BAN HÀNH CÁC VĂN BẢN XỬ LÝ ĐƠN

Điều 18. Thời hạn xử lý đơn

1. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền xử lý: trong thời hạn **05 đến 10 ngày làm việc** kể từ ngày Phòng Kiểm tra – Pháp chế tiếp nhận đơn, thực hiện việc phân loại, xử lý và chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; đồng thời, thực hiện việc thông báo cho người gửi đơn và trả lời cơ quan, tổ chức chuyển đơn theo quy định.

2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền xử lý

a) Đơn khiếu nại: trong thời hạn **07 ngày làm việc** kể từ ngày Phòng Kiểm tra – Pháp chế tiếp nhận đơn, phải ban hành văn bản thụ lý, thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp được biết, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

b) Đơn tố cáo: trong thời hạn **07 ngày làm việc** (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 không quá **10 ngày làm việc)** kể từ ngày Phòng Kiểm tra – Pháp chế tiếp nhận đơn, trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì ban hành quyết định thụ lý tố cáo, trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo.

c) Đơn phản ánh, kiến nghị: được tiếp nhận, phân loại và xử lý trong thời hạn **10 ngày làm việc** kể từ ngày Phòng Kiểm tra – Pháp chế tiếp nhận đơn.

Điều 19. Thẩm quyền ký các văn bản xử lý đơn

1. Giám đốc Sở Y tế: ký các văn bản mang tính quyết định tố tụng hành chính và trả lời bản chất nội dung vụ việc, bao gồm:

a) Quyết định thụ lý tố cáo, thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại;

b) Văn bản thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo;

c) Văn bản hướng dẫn khiếu nại;

d) Văn bản trả lời, giải quyết đơn phản ánh, kiến nghị;

đ) Văn bản hoàn trả đơn, đình chỉ hoặc tạm đình chỉ việc giải quyết theo quy định;

e) Văn bản trả lời cho cơ quan chuyển đơn hoặc cơ quan cấp trên có yêu cầu;

g) Văn bản chuyển đơn đến các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở Y tế: ký thừa lệnh *(TL. Giám đốc)* các văn bản mang tính chất thủ tục hành chính, bao gồm:

a) Phiếu chuyển đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế đến cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế; các cơ sở y tế tư nhân để được xem xét, giải quyết;

b) Giấy mời về việc xử lý đơn.

Chương III

QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH XỬ LÝ ĐƠN

Điều 20. Việc lưu đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP;

b) Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 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; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

2. Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, Giám đốc Sở xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn

Phòng Kiểm tra – Pháp chế chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Y tế và các vụ việc được giao theo dõi, trong các trường hợp sau:

1. Đối với các văn bản chuyển đơn đến các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Y tế để đề nghị báo cáo, tham mưu Giám đốc Sở Y tế xem xét, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị: theo dõi việc thực hiện và yêu cầu các phòng, đơn vị được giao nhiệm vụ báo cáo kết quả về Phòng Kiểm tra – Pháp chế để tổng hợp, theo dõi.

2. Đối với báo cáo, tờ trình, phiếu đề xuất do Phòng Kiểm tra – Pháp chế tham mưu, trình Giám đốc Sở Y tế: theo dõi quá trình xử lý, trình ký và việc ban hành văn bản giải quyết, trả lời hoặc chỉ đạo giải quyết vụ việc.

3. Đối với các vụ việc do phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Y tế chủ trì tham mưu: theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện sau khi phòng chuyên môn, nghiệp vụ có báo cáo, kiến nghị, đề xuất hướng giải quyết trình Giám đốc Sở Y tế, cho đến khi Giám đốc Sở Y tế ký ban hành văn bản giải quyết, trả lời hoặc chỉ đạo giải quyết vụ việc.

4. Đối với kết luận giải quyết tố cáo, quyết định giải quyết khiếu nại, công văn trả lời nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản chỉ đạo của Giám đốc Sở Y tế liên quan đến công tác xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị: theo dõi việc triển khai, thực hiện của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trên phần mềm và tổng hợp kết quả thực hiện theo quy định.

Điều 22. Kiểm tra

Phòng Kiểm tra – Pháp chế có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Sở Y tế kiểm tra việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo,

phản ánh, kiến nghị tại các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Việc kiểm tra được thực hiện định kỳ hoặc đột xuất khi cần thiết nhằm đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật và quy định của Sở Y tế về tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và tham mưu xử lý những tồn tại, hạn chế, vi phạm (nếu có).

Chương IV
MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP TRONG THỰC HIỆN QUY ĐỊNH XỬ LÝ ĐƠN

Điều 23. Mối quan hệ phối hợp giữa Phòng Kiểm tra – Pháp chế với các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Phòng Kiểm tra – Pháp chế phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Y tế trong việc trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Phòng Kiểm tra – Pháp chế phối hợp với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu và phối hợp thực hiện các nội dung có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Y tế.

3. Phòng Kiểm tra – Pháp chế phối hợp với Bộ Y tế, Thanh tra Thành phố, Ban Tiếp công dân Thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan để trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; tham mưu, giúp Giám đốc Sở Y tế thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý đơn trong lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 24. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Sở có trách nhiệm tổ chức triển khai Quy định này, giao Trưởng Phòng Kiểm tra – Pháp chế hướng dẫn và theo dõi việc thực hiện Quy

định của Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế.

2. Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm túc các nội dung được quy định tại Quy định này; phối hợp với Phòng Kiểm tra – Pháp chế trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin, tài liệu khi có yêu cầu.

Điều 25. Bổ sung, sửa đổi Quy định

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và người được phân công xử lý đơn có trách nhiệm kịp thời phản ánh đến Trưởng phòng Kiểm tra – Pháp chế để tổng hợp, nghiên cứu, tham mưu, đề xuất Giám đốc Sở Y tế xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy định cho phù hợp./.