

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH THÁI NGUYÊN

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

Căn cứ Luật 136/2025/QH15, sửa đổi, bổ sung một số Điều của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

Căn cứ Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 05 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành luật tiếp công dân;

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

Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên; Quyết định số 192/QĐ-UBND ngày 31/01/2026 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc sửa đổi Quyết định số 15/QĐ-UBND ngày 01/7/2025;

Căn cứ Quyết định số 1859 /QĐ-SYT ngày 12/8/2026 của Sở Y tế về việc Ban hành Quy định chức năng nhiệm vụ các phòng thuộc Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 825/QĐ-SYT ngày 17/9/2025 của Sở Y tế.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng thuộc Sở; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Y tế; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Giám đốc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở Y tế (đăng tải);
- Lưu: VT, VP (yenntm).

GIÁM ĐỐC



Đặng Ngọc Huy

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN
SỞ Y TẾ

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SYT ngày tháng năm 2026
của Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên)

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 Trưởng các phòng thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở trong công tác tiếp công dân của Sở Y tế; 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 Sở Y tế và đảm bảo điều kiện cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Y tế.
2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân Sở Y tế.
3. Công dân đến nơi tiếp công dân của Sở Y tế.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Sở Y tế.

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 công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Sở Y tế. Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế.
2. Xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Sở Y tế 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

1. Chánh Văn phòng Sở và công chức tham gia tiếp công dân có trách nhiệm giúp Lãnh đạo Sở tổ chức tiếp công dân.

2. Trưởng các phòng thuộc Sở và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân liên quan lĩnh vực quản lý.

Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm

1. a) Phòng Tiếp công dân được đặt tại trụ sở cơ quan Sở Y tế, số 350, đường Hoàng Văn Thụ, phường Phan Đình Phùng, tỉnh Thái Nguyên.

b) Phòng Tiếp công dân phải được 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.

c) Phòng Tiếp công dân phải được niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

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

- Sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

Điều 6. Công chức tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân là công chức thuộc Văn phòng Sở do Chánh Văn phòng Sở phân công. Trường hợp cần thiết Chánh Văn phòng Sở đề xuất Lãnh đạo Sở phân công Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở tham gia hoặc cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

2. Văn phòng Sở chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Chánh Văn phòng Sở vào các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần theo đúng thời gian quy định.

Điều 7. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền tiếp công dân theo lịch định kỳ vào ngày 15 hằng tháng (hằng tháng, trước ngày Lãnh đạo Sở tiếp công dân, người dân đến Phòng Tiếp công dân của Sở Y tế liên hệ trước để công chức tiếp công dân lập danh sách, chuẩn bị tài liệu, báo cáo tóm tắt nội dung trình Lãnh đạo Sở xem trước); nếu ngày 15 của tháng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì việc tiếp công dân được thực hiện vào ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ.

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

3. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng, không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Giám đốc thường trực bố trí tiếp công dân, sau đó báo cáo lại Giám đốc Sở.

4. Trưởng các phòng thuộc Sở và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung báo cáo Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền trước mỗi buổi tiếp công dân.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ 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 điểm 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 cơ quan Sở Y tế.
7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG 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 công 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 cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

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

Chương V

TRÁCH NHIỆM CỦA TRƯỞNG CÁC PHÒNG THUỘC SỞ VÀ THỦ TRƯỞNG CÁC ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC SỞ TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Trưởng các phòng thuộc Sở và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở

1. Cùng dự hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu và báo cáo hướng dẫn xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm

quyền giải quyết của đơn vị cho Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền trước khi tiến hành tiếp công dân.

3. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.

Điều 13. Chánh Văn phòng Sở

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm tham mưu, giúp Lãnh đạo Sở tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng thuộc Sở và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở trong việc xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Giám đốc Sở phân công phụ trách theo quy định.

2. Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở.

3. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền; tổ chức việc tiếp công dân cho Lãnh đạo Sở và lên danh sách để Lãnh đạo Sở tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân đột xuất.

4. Chuẩn bị đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà đồng chí Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền sẽ tiếp dân.

5. Bố trí lực lượng bảo vệ đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Sở, công chức tham gia tiếp công dân, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

6. Phối hợp lực lượng chức năng của địa phương áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý nhanh chóng đối với mọi tình huống có thể xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Sở hoặc công chức tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

7. Phân công công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

8. Đề xuất Lãnh đạo Sở phân công Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở tham dự, cử người có trách nhiệm đến địa điểm tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

9. Đề xuất Lãnh đạo Sở xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

10. Giải quyết kinh phí tiếp công dân theo đúng quy định.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Công chức thuộc Sở Y tế có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Trường hợp công chức thuộc Sở Y tế vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, công chức thuộc Sở; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của Sở Y tế 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 Văn phòng Sở để tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc Sở Y tế sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn./.