

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH NINH BÌNH

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

Căn cứ Nghị định số 64/2024/NĐ-CP ngày 26/6/2024 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Quyết định số 13/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình;

Căn cứ Quyết định số 17/2025/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND tỉnh Ninh Bình ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Ninh Bình;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế các Quyết định về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế Ninh Bình, Sở Y tế Nam Định, Sở Y tế Hà Nam (ban hành trước ngày 01/7/2025, nếu có).

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Các Đ/c Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Cổng thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trương Thanh Phòng

Ninh Bình, ngày tháng 8 năm 2025

QUY CHẾ

Tổ chức tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SYT ngày /8/2025
của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình)

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 của Giám đốc Sở Y tế, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở và người tiếp công dân tại trụ sở (địa điểm) tiếp công dân của Sở và trách nhiệm phối hợp của các phòng, đơn vị thuộc Sở, các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại Sở Y tế.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người tiếp công dân (Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở, Phó Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở và cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế).

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến những chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý điều hành hoạt động của Sở Y tế.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở Y tế. Trong trường hợp cần thiết và theo yêu cầu, việc tiếp công dân được thực hiện theo hình thức trực tuyến thông qua môi trường mạng, thiết bị điện tử.

Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc 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. Người đại diện hoặc được ủy quyền khiếu nại, tố cáo không hợp pháp.

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

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế.

2. Phòng tiếp công dân đặt tại Trụ sở của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình, được bố trí ở vị trí thuận tiện và được trang bị phương tiện, các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân.

3. Phòng tiếp công dân phải niêm yết công khai Nội quy, Quy chế tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế; chủ trì tổ chức, phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

a. Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân định kỳ vào ngày 24 hàng tháng; nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

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

- Vụ việc cấp bách, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại 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.

c. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì phân công cho các Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và các Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm báo cáo lại cho Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân.

d. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ và đột xuất gồm: Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở khi Giám đốc Sở yêu cầu.

đ. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Sở phải trả lời ngay cho công dân; nếu vụ việc phức tạp, chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời nghiên cứu, xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân biết nội dung chỉ đạo.

e. Ngoài những quy định trên, Lãnh đạo Sở trực tiếp tham gia tại các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất khi có sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo yêu cầu của cấp trên.

2. Tiếp công dân thường xuyên.

a) Các Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiệm vụ thuộc lĩnh vực phụ trách.

b) Theo yêu cầu của Giám đốc Sở, các Phó Giám đốc Sở, trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của phòng, đơn vị.

c) Đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của tổ chức, công dân phải tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong tháng và bố trí cán bộ, viên chức của bộ phận chuyên môn làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên và quy định cụ thể việc tổ chức tiếp công dân tại đơn vị mình.

3. Tiếp công dân theo hình thức trực tuyến.

Trong trường hợp cần thiết và theo yêu cầu của cơ quan, người có thẩm quyền, việc tiếp công dân được thực hiện theo hình thức trực tuyến kết nối tại Trụ sở, địa điểm Tiếp công dân tỉnh nơi công dân đến trình bày trực tiếp với các điểm cầu của

cơ quan, đơn vị thông qua môi trường mạng, thiết bị điện tử.

4. Việc tiếp công dân của Sở Y tế phải mở sổ theo dõi đầy đủ và cập nhật dữ liệu vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 9. Công tác đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân

Văn phòng Sở có trách nhiệm bố trí lực lượng bảo vệ của Sở đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 10. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là người có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Giám đốc Sở giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

- a) Người tiếp công dân thường xuyên;
- b) Người tiếp công dân khi được giao.

3. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên.

Cán bộ, công chức khi làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên phải thực hiện theo đúng các quy định tại Điều 8, Điều 25, khoản 1, Điều 28 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 và Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Cán bộ, công chức được cử làm nhiệm vụ phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ, đột xuất thực hiện các nội dung sau:

- a. Thực hiện các quy định tại khoản 1 Điều này.
- b. Chuẩn bị nội dung, tài liệu liên quan đến các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.
- c. Thực hiện các nhiệm vụ khác do người chủ trì phiên tiếp công dân phân công.

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi 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 nơi 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 13. Trách nhiệm của Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở

- 1. Trách nhiệm của Văn phòng Sở:
 - a. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên; phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Phòng tiếp công dân Sở Y tế tỉnh Ninh Bình; soạn thảo thông báo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở tại buổi tiếp công dân.
 - b. Bố trí cơ sở vật chất, các điều kiện cần thiết, lực lượng bảo vệ của Sở đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người.
 - c. Phối hợp với Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của Sở.
 - d. Hàng tháng lập bảng kê chi tiết số ngày làm việc của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình để làm căn cứ đề xuất chi trả chế độ bồi dưỡng theo quy định.

e. Mở sổ theo dõi việc tiếp công dân và cập nhật dữ liệu vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

f. Hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) theo quy định.

2. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở:

a) Phối hợp với Văn phòng Sở trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình

b) Văn phòng Sở chi trả chế độ bồi dưỡng cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Ninh Bình đảm bảo theo quy định hiện hành.

c) Trong phạm vi trách nhiệm của mình, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở:

- Xây dựng kế hoạch cụ thể để tổ chức việc tiếp công dân tại đơn vị. Bố trí phòng tiếp công dân tại vị trí thuận tiện, đảm bảo cơ sở vật chất cần thiết cho hoạt động tiếp công dân. Ban hành Nội quy, Quy chế, lịch tiếp công dân, Quyết định phân công cán bộ tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân của đơn vị. Niêm yết công khai Nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của đơn vị và đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

- Giám đốc đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong tháng và bố trí cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần; thực hiện chi trả chế độ bồi dưỡng cho cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

- Chỉ đạo việc lập và cập nhật dữ liệu vào sổ tiếp công dân, sổ theo dõi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đơn vị (nếu có công dân hoặc đơn thư phát sinh).

- Chủ động phối hợp với Công an địa phương kịp thời xử lý những tình huống phát sinh gây mất an ninh, trật tự tại trụ sở đơn vị.

- Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, tổng kết năm báo cáo kết quả về Sở Y tế tỉnh Ninh Bình (qua Văn phòng Sở) chậm nhất vào ngày 15 của tháng cuối thuộc kỳ báo cáo theo đề cương hướng dẫn và các biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 01/2024/TT-TTCTP ngày 20/01/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 14. Khen thưởng và kỷ luật.

Các đơn vị và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được xét khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Sửa đổi, bổ sung Quy chế.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan thuộc Sở kịp thời báo cáo đề xuất, trình Giám đốc Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

