

SỞ Y TẾ GIA LAI
BỆNH VIỆN 331
Số: 70/QĐ-BV331

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Gia Lai, ngày 06 tháng 02 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Bệnh viện 331
GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN 331

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Thanh tra ngày 14 tháng 11 năm 2022;
Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ 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 và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng 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 165/QĐ-SYT ngày 07/02/2020 Qui định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện 331;
Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính Bệnh viện 331.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Bệnh viện 331.

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

Điều 3. Các ông (bà) trưởng, phó các khoa/ phòng có liên quan và toàn thể viên chức, người lao động trong đơn vị chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng BV;
- Lưu VT; TC-HC.



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

BSCKL. Nguyễn Thành Chung

QUY CHẾ
Tiếp công dân tại Bệnh viện 331

(Kèm theo Quyết định số: 70/QĐ-BV331 ngày 06 tháng 02 năm 2024 của Bệnh viện 331)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân nhằm cụ thể Luật tiếp công dân quy định về trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân tại Bệnh viện 331, Quy định nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân của Bệnh viện 331 và nhiệm vụ, quyền hạn và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Phó Giám đốc Bệnh viện, Trưởng/phó các khoa/phòng thuộc Bệnh viện và viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Bệnh viện.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Bệnh viện, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Lãnh đạo Bệnh viện tiếp công dân

Phó Giám đốc Bệnh viện tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ hai tuần đầu tháng (nếu trùng với ngày nghỉ, lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề) và tiếp đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết. Trường hợp có công việc đột xuất Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện ủy quyền cho Phó Giám đốc Bệnh viện tiếp công dân. Việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân.

Địa điểm tiếp công dân của Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện tại phòng Tiếp công dân của Bệnh viện 331.

2. Ngoài thời gian Tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện hoặc Phó Giám đốc Bệnh viện được phân công có thể Tiếp công dân vào những ngày khác khi có yêu cầu đột xuất hoặc theo đề nghị của Sở Y tế tỉnh Gia Lai.

Khi Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện hoặc Phó Giám đốc

Bệnh viện tiếp công dân, Phòng Tổ chức – Hành chính, Thủ trưởng đơn vị phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, đại diện đơn vị khác có liên quan có trách nhiệm cùng tiếp theo yêu cầu của Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện hoặc Phó Giám đốc Bệnh viện.

Điều 4. Trách nhiệm Phòng Tổ chức – Hành chính

Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm giúp Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của Bệnh viện; chủ trì tổ chức, phối hợp với trưởng/phó các khoa/phòng thuộc Bệnh viện trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Người tiếp công dân

Người tiếp công dân là người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân.

Người tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 6. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và tại Phòng tiếp công dân của Bệnh viện 331.

Phòng tiếp công dân được bố trí tại tầng trệt của Bệnh viện 331

Quy chế tiếp công dân và lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Phòng tiếp công dân của Bệnh viện.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

*** Điều 7. Nhiệm vụ của người tiếp công dân; tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề và đeo thẻ viên chức; phải có thái độ đúng mực, ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc, tôn trọng công dân, lắng nghe công dân trình bày đầy đủ nội dung sự việc; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

3. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ

ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

• 4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

5. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

6. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

7. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

Tổng hợp, báo cáo những trường hợp công dân yêu cầu Phó Giám đốc Quản lý điều hành tiếp.

Điều 8. Quyền của người tiếp công dân

1. Yêu cầu công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

2. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân trong trường hợp luật sư, trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được các giấy tờ trên.

3. Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp về một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trình bày nội dung sự việc, người tiếp công dân ghi lại bằng văn bản, sau đó đọc lại cho người đại diện nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ; trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Yêu cầu người vi phạm nội quy 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.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 9. Trách nhiệm thi hành

1. Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm giúp Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện Quy chế này; chủ động phối hợp với trưởng/phó các khoa/phòng thuộc Bệnh viện tổ chức tốt việc tiếp công dân.

2. Trưởng/ phó các khoa/phòng thuộc Bệnh viện trong phạm vi nhiệm vụ của mình có trách nhiệm phối hợp với Phòng Tổ chức – Hành chính trong công tác tiếp công dân.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc các văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan có thẩm quyền cấp trên có quy định khác thì Phòng Tổ chức – Hành chính phải kịp thời báo cáo Phó Giám đốc Quản lý điều hành Bệnh viện để sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp với quy định pháp luật.