

Số: /QĐ-TTYT

Hà Trung, ngày tháng 02 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành nội quy tiếp công dân của**  
**Trung tâm Y tế huyện Hà Trung**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN HÀ TRUNG**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13;*

*Căn cứ Luật tố cáo số 25/2018/QH14;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính Phủ quy định về quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 08/2022/QĐ-UBND ngày 22/02/2022 của UBND tỉnh Thanh Hóa về việc Ban hành Quy định phân công, phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND tỉnh Thanh Hóa quản lý;*

*Căn cứ vào Quyết định số 43/QĐ- TTYT ngày 16/02/2024 của Trung tâm Y tế huyện Hà Trung về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở Trung tâm Y tế huyện Hà Trung;*

*Theo đề nghị của phòng Hành chính - Tổng hợp.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Nội quy tiếp công dân” của Trung tâm Y tế huyện Hà Trung.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế cho Quyết định số 49/QĐ-TTYT ngày 19/01/2021 của Giám đốc Trung tâm y tế huyện Hà Trung.

**Điều 3.** Phòng Hành chính - Tổng hợp; Trưởng các khoa, phòng, trạm Y tế, toàn thể cán bộ viên chức và người lao động thuộc Trung tâm Y tế; người đến

khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3/QĐ (t/h);
- Sở Y tế (b/c);
- Chủ tịch UBND huyện (b/c);
- Các PGĐ TTYT;
- BCH Công đoàn;
- Nhóm zalo, trang website của TTYT;
- Lưu: VT, HC-TH.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Lượng**

SỞ Y TẾ THANH HÓA  
TRUNG TÂM Y TẾ  
HUYỆN HÀ TRUNG

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

### **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTYT ngày /02/2024  
của Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Hà Trung)

#### **Điều 1. Đối với công dân khi đến nơi tiếp công dân**

a) Công dân có các quyền sau:

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

b) Công dân có các nghĩa vụ sau:

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

#### **I. SỰ HỢP TÁC GIỮ CÔNG DÂN VỚI NGƯỜI ĐƯỢC TIẾP**

- Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, cơ quan, tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại khu vực Trụ sở tiếp công dân.

- Không được mang vũ khí, hung khí chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật công kênh, động vật vào Trụ sở tiếp công dân.

- Đồ dùng cá nhân không liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu công dân gửi trong phòng, tủ đựng đồ của công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

- Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân. Trường hợp công dân có nhu cầu trích xuất dữ liệu ghi hình tiếp công dân thì đăng ký với Ban Tiếp công dân của Trung tâm để xem xét. Việc cung cấp dữ liệu phải đảm bảo yêu cầu Luật Tiếp cận thông tin, Luật Bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định pháp luật khác có liên quan.

- Công dân lấy số và được tiếp theo thứ tự, trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử từ 01 đến 02 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi trụ sở tiếp công dân.

## II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*gọi tắt là công dân*), người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục gọn gàng, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; đối với các đơn vị có quy định về trang phục thì mặc trang phục ngành theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu 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, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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 công dân 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 của pháp luật.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

### **III. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Công dân không chấp hành Nội quy và hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân, hoặc sử dụng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định là người mắc bệnh tâm thần hay một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức và hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn có tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị kéo dài; người được ủy quyền hoặc đại diện theo quy định cho người bị từ chối tiếp công dân.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, cản trở, đe dọa, xúc phạm lãnh đạo Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

5. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi dục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức và công dân.

6. Người không xuất trình được giấy tờ tùy thân: Đối với người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý hoặc giấy tờ khác chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

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

### **IV. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN**

1. Thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

2. Ban Giám đốc tổ chức tiếp công dân định kỳ vào một ngày trong tháng. Lịch tiếp công dân định kỳ của Ban Giám đốc và các khoa, phòng tham gia tiếp công dân được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân huyện và đăng tin trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan.

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Các khoa, phòng, các trạm y tế xã, thị trấn có trách nhiệm phổ biến, quán triệt Nội quy này tới cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại đơn vị mình quản lý.

2. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3. Ban Tiếp công dân niêm yết Nội quy này tại Trụ sở tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; kịp thời báo cáo Giám đốc những vấn đề vướng mắc phát sinh, trường hợp cần thiết, đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp..

## **Điều 2. Đối với viên chức, người lao động làm việc tại đơn vị Trung tâm Y tế huyện Hà Trung**

- Đến cơ quan làm việc đúng giờ quy định, trang phục đúng quy định, gọn gàng, đeo thẻ viên chức và lịch sự trong giao tiếp.

- Trong thực thi nhiệm vụ, công vụ phải tuân theo tính thứ bậc, kỷ cương hành chính, đúng thẩm quyền; chấp hành tuyệt đối sự phân công, công tác của cấp trên; không để quá hạn, bỏ sót nhiệm vụ được phân công; không đùn đẩy trách nhiệm, không né tránh công việc.

- Sử dụng hiệu quả thời gian làm việc, giữ gìn trật tự, không làm việc riêng trong giờ làm việc hành chính; thực hiện đúng quy định trong văn hóa hội họp; không hút thuốc lá trong phòng làm việc, phòng họp, hội trường; nghiêm cấm việc sử dụng rượu, bia, đồ uống có cồn trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực cơ quan.

- Không lợi dụng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình để gây sách nhiễu, phiền hà, trục lợi khi xử lý, giải quyết công việc liên quan đến cơ quan, tổ chức, người dân và doanh nghiệp. Thực hiện việc giao tiếp, ứng xử với khách, với công dân đến làm việc và đồng nghiệp đúng quy định về đạo đức công vụ và văn hóa công sở.

- Có ý thức phòng gian bảo mật, không tiết lộ và cung cấp tài liệu cho người khác khi chưa được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

- Phòng làm việc phải sắp xếp gọn gàng; có ý thức giữ gìn vệ sinh nơi làm việc, khu vực sinh hoạt chung của cơ quan; bảo quản tốt tài sản cơ quan, không tự ý di dời và làm thay đổi vị trí các trang thiết bị và phương tiện làm việc khi chưa được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

- Thực hiện nghiêm chỉnh nội quy về phòng, chống cháy nổ, tiết kiệm điện, nước; không để vật dễ nổ, chất dễ cháy trong phòng làm việc và kho tài liệu; ngắt điện, khóa cửa phòng làm việc trước khi ra về.

- Đối với thân nhân, bạn bè đến thăm đón tiếp tại phòng khách không đưa thân nhân, bạn bè vào phòng làm việc.

### **Điều 3. Tổ chức thực hiện**

1. Phòng Hành chính - Tổng hợp niêm yết nội quy này và phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân kiểm tra việc thực hiện, báo cáo kết quả đến Giám đốc Trung tâm Y tế huyện.

Trưởng các khoa, phòng có trách nhiệm phổ biến, triển khai tới toàn thể viên chức, người lao động của đơn vị và tổ chức thực hiện nghiêm túc nội quy này.

2. Tập thể, cá nhân nào vi phạm các quy định của nội quy này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định hiện hành của pháp luật và Quy chế làm việc của Trung tâm Y tế huyện.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu chưa phù hợp, cần sửa đổi bổ sung, Trưởng các khoa, phòng thuộc Trung tâm Y tế có trách nhiệm phản ánh bằng văn bản gửi về Phòng Hành chính - Tổng hợp để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm Y tế xem xét, sửa đổi, bổ sung nội quy cho phù hợp./.