

Đắk Glong, ngày 9 tháng 9 năm 2018

**LỊCH TIẾP CÔNG DÂN,
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO NĂM 2018**

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;
Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của
Thanh tra Chính phủ Quy định Quy trình Tiếp công dân.

BẢNG TRỰC SỐ 01

STT	Lịch tiếp công dân vào các ngày thứ 6 tuần đầu của tháng		Họ và Tên	Chức vụ
	THỨ	NGÀY THÁNG		
1	Thứ 6	05/01/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
2	Thứ 6	02/02/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
3	Thứ 6	02/03/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
4	Thứ 6	06/04/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
5	Thứ 6	04/05/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
6	Thứ 6	01/06/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
7	Thứ 6	06/07/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
8	Thứ 6	03/08/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
9	Thứ 6	07/09/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
10	Thứ 6	05/10/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
11	Thứ 6	02/11/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc
12	Thứ 6	07/12/2018	Huỳnh Thanh Huỳnh	Giám đốc

BẢNG TRỰC SỐ 02

STT	Lịch tiếp công dân vào các ngày thứ 2 ,thứ 3 tuần đầu của tháng		Họ và Tên	Chức vụ
	THỨ	NGÀY THÁNG		
1	Thứ 2	01/01/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
2	Thứ 3	06/02/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
3	Thứ 2	05/03/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
4	Thứ 3	03/04/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
5	Thứ 2	01/05/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
6	Thứ 3	05/06/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
7	Thứ 2	02/07/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
8	Thứ 3	07/08/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
9	Thứ 2	02/09/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
10	Thứ 3	02/10/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
11	Thứ 2	05/11/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc
12	Thứ 3	03/12/2018	Nguyễn Đức Quý	Phó Giám đốc

BẢNG TRỰC SỐ 03

STT	Lịch tiếp công dân vào các ngày thứ 4, thứ 5 tuần đầu của tháng		Họ và Tên	Chức vụ
	THỨ	NGÀY THÁNG		
1	Thứ 4	03/01/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
2	Thứ 5	01/02/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
3	Thứ 4	07/03/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
4	Thứ 5	05/04/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
5	Thứ 4	02/05/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
6	Thứ 5	07/06/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
7	Thứ 4	04/07/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
8	Thứ 5	02/08/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
9	Thứ 4	05/09/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
10	Thứ 5	04/10/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
11	Thứ 4	07/11/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc
12	Thứ 5	06/12/2018	Nguyễn Thọ Cảnh	Phó Giám đốc

Nơi nhận:

- Sở Y tế (thay báo cáo);
- Đảng ủy, Ban Giám đốc (báo cáo);
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC



Huỳnh Thanh Huynh

**QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 36 /QĐ-BV, ngày 09 / 03 /2018
của Giám đốc Bệnh viện đa khoa huyện Đăk G'long)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại cơ quan Bệnh viện đa khoa huyện Đăk G'long; trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một điều của Luật Khiếu nại, Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Luật Tố cáo năm 2011, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo, Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết tố cáo.

- Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân



1.1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại phòng lãnh đạo đơn vị, Bệnh viện đa khoa huyện Đắk Glong (địa chỉ: Thôn 3 xã Quảng Khê huyện Đắk Glong, Đắk Nông)

2. Giám đốc bệnh viện bố trí địa điểm tiếp dân phù hợp với tình hình của đơn vị và đảm bảo quy định tại Điều 19 Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Địa điểm tiếp dân phải thuận tiện, lịch sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết Lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân theo quy định của pháp luật.

- Theo lịch tiếp công dân Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ thông báo và bố trí lịch tiếp công dân tại phòng lãnh đạo hoặc phòng họp cho phù hợp.

Điều 4. Hoạt động tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Việc tiếp công dân phải được mở sổ ghi chép đầy đủ và lưu giữ theo đúng quy định của pháp luật.

Trách nhiệm của cán bộ tiếp dân, người tiếp dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân được quy định tại Điều 8, Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 5. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân

1. Giám đốc bệnh viện có trách nhiệm bố trí cán bộ chuyên trách tiếp công dân. Cán bộ tiếp dân phải thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử cán bộ tiếp dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do Bộ tổ chức.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân của Lãnh đạo đơn vị

1. Giám đốc tiếp công dân định kỳ mỗi tháng một ngày vào ngày thứ 6 tuần đầu của tháng. Trường hợp Giám đốc đi vắng sẽ ủy quyền cho một đồng chí Phó Giám đốc tiếp công dân thay Giám đốc.

2. Trường hợp khi xét thấy khẩn thiết, Giám đốc sẽ bố trí tiếp công dân ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ. Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ có trách nhiệm xem xét Vụ việc cụ thể và báo cáo Giám đốc thời gian tiếp công dân.

3. Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ có nhiệm vụ chuẩn bị việc tiếp dân định kỳ của Giám đốc tại Phòng Tiếp công dân của đơn vị. Cử cán bộ hướng dẫn công dân đến nơi tiếp và thực hiện các quy định về tiếp công dân của Giám đốc, giúp Giám đốc theo dõi và giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân.

Điều 7. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Bệnh viện

1. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của đơn vị được thực hiện trong các ngày làm việc của cơ quan (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết) tại Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ. Phòng Tổ chức - Hành chính - Tài vụ là cơ quan thường trực tiếp công dân của Bệnh viện.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp liên quan đến nhiều lĩnh vực, Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ chủ trì, phối hợp với bộ phận liên quan để tổ chức tiếp công dân.

3. Đối với trường hợp tiếp công dân của các khoa, phòng được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân cần được trao đổi trước với Phòng Tổ chức - Hành chính - Tài vụ hoặc cùng phối hợp.

4. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ

- Xây dựng Nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết và thực hiện;

- Cử cán bộ chuyên trách tiếp công dân vào các ngày làm việc;

- Tiếp nhận đầy đủ, trung thực mọi thông tin phản ánh, kiến nghị và đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; lập hồ sơ tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

- Báo cáo Lãnh đạo để tổ chức giải quyết những đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền hoặc chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đảm bảo thời hạn và nội dung giải quyết theo quy định của pháp luật;

- Thường xuyên báo cáo Lãnh đạo tình hình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.



- Chuẩn bị Phòng Tiếp công dân của Cơ quan, thuận tiện, lịch sự, bảo đảm các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân;

- Phối hợp với bảo vệ, công an xã trong việc giữ gìn an ninh, trật tự nơi tiếp công dân;

- Thực hiện chính sách, chế độ bồi dưỡng cho cán bộ tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Tiếp công dân tại các khoa, phòng thuộc đơn vị

- Khi có tiếp công dân tại các khoa phòng phải báo cáo với Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ để theo dõi và hỗ trợ.

- Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân trưởng khoa, phòng phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Chế độ báo cáo

- Hàng quý (trước ngày 15 của tháng cuối quý) Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ có trách nhiệm tổng hợp và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh trong cơ quan lên cơ quan cấp trên theo quy định.

Điều 10. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý

1. Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

2. Mọi hành vi vi phạm các quy định về tiếp công dân của Quy chế này thì tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý nghiêm minh theo quy định pháp luật hiện hành.

3. Căn cứ vào Quy chế này, Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ tham mưu ban hành Nội quy tiếp công dân của đơn vị phù hợp với quy định./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
 - Thanh tra Sở;
 - Đảng bộ, Ban Giám đốc BV;
 - Lưu VT-TCHC.
- } Báo cáo



KẾ HOẠCH

Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;
Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của
Thanh tra Chính phủ Quy định Quy trình Tiếp công dân;
Căn cứ Quyết định số 467/QĐ-SYT ngày 11 tháng 08 năm 2016 về việc
ban hành Nội quy tiếp công dân tại các đơn vị trực thuộc Sở Y tế tỉnh Đắk Nông.

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích tiếp công dân

1.1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một điều của Luật Khiếu nại, Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Luật Tố cáo năm 2011, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo, Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết tố cáo.

Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

1.2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Yêu cầu:



- Việc tổ chức tiếp công dân, giải quyết Khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng Quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan nhà nước giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở.

- Đơn giản hoá thủ tục, khắc phục những tồn tại bất cập trong công tác tiếp dân hiện nay.

- Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp lợi dụng dân chủ, có những việc làm vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân.

II. NỘI DUNG:

1. Việc tiếp tiếp công dân theo đúng quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Quyết định của Thủ tướng chính phủ,

2. Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Trách nhiệm của cán bộ tiếp dân, người tiếp dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân được quy định tại Điều 8, Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

4. Tăng cường kiểm tra hoạt động của Tổ tiếp công dân, trách nhiệm của cán bộ làm công tác tiếp công dân trong việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm (nếu có).

5. Về tổ chức:

- Cán bộ tiếp dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm; có tác phong gần gũi quần chúng, am hiểu tâm lý; có kiến thức quản lý Nhà nước và kiến thức pháp luật, được đào tạo nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Về hoạt động:

- Việc tiếp dân được thể đảm bảo công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp công dân phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, nhất là pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo (tập trung tuyên truyền Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo năm 2011) nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Tổ tiếp công dân và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

III. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm

- Việc tiếp công dân được thực hiện tại phòng lãnh đạo đơn vị, Bệnh viện đa khoa huyện Đắk Glong (địa chỉ: Thôn 3 xã Quảng Khê huyện Đắk Glong, Đắk Nông)

- Địa điểm tiếp dân phải thuận tiện, lịch sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết Lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân theo quy định của pháp luật.

- Theo lịch tiếp công dân, Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ thông báo và bố trí lịch tiếp công dân tại phòng lãnh đạo hoặc phòng họp cho phù hợp.

2. Thời gian tiếp công dân

- Công chức, viên chức được phân công tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Bệnh viện trong giờ hành chính vào các ngày ngày thứ 2 ,thứ 3 thứ 4 thứ 5 thứ 6 tuần đầu của tháng.

Buổi sáng : Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30.

Buổi chiều:Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

3. Hoạt động tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Việc tiếp công dân phải được mở sổ ghi chép đầy đủ và lưu giữ theo đúng quy định của pháp luật.

- Trách nhiệm của cán bộ tiếp dân, người tiếp dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân được quy định tại Điều 8, Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Cán bộ tiếp dân phải thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.



- Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử cán bộ tiếp dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do Bộ tổ chức.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Giám đốc bệnh viện có trách nhiệm bố trí cán bộ tiếp công dân. Cán bộ tiếp dân phải thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ có nhiệm vụ chuẩn bị việc tiếp dân thông báo và bố trí lịch tiếp công dân tại phòng lãnh đạo hoặc phòng họp cho phù hợp, giúp Giám đốc theo dõi và giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân.

- Hàng quý (trước ngày 15 của tháng cuối quý) Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ có trách nhiệm tổng hợp và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh trong cơ quan lên cơ quan cấp trên theo quy định.

Trên đây là nội dung kế hoạch về việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2017 đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (thay báo cáo);
- Đảng ủy, Ban Giám đốc (báo cáo);
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC



HUYNH THANH HUYNH

NỘI QUY
Về việc tổ chức tiếp công dân

I. Tổ chức tiếp công dân:

1. Nội quy này nhằm cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân của Bệnh viện đa khoa huyện Đắk Glong và bảo đảm yêu cầu giải quyết những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về công tác tổ chức - cán bộ nhà nước theo quy định của pháp luật hiện hành;

2. Tại nơi tiếp công dân của đơn vị phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này;

3. Giám đốc bệnh viện có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân thường xuyên ở nơi tiếp công dân; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định;

4. Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ, Trưởng các khoa, phòng có liên quan có trách nhiệm giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo thẩm quyền, quy định pháp luật của Nhà nước;

5. Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ phối hợp với các bộ phận có liên quan để đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân;

II. Lịch tiếp công dân:

1. Công chức, viên chức được phân công tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Bệnh viện trong giờ hành chính vào các ngày ngày thứ 2, thứ 3, thứ 4, thứ 5, thứ 6 tuần đầu của tháng.

Buổi sáng : Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

2. Giám đốc Bệnh viện trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 6 tuần đầu của tháng. Nếu đúng vào ngày Lễ thì được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp và đúng ngày nghỉ Thứ bảy, Chủ nhật thì được chuyển sang ngày Thứ ba của tuần kế tiếp. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ, trường hợp Giám đốc bệnh viện bận công việc quan trọng thì giao cho Phó Giám đốc tiếp công dân;

3. Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ lãnh đạo bệnh viện, Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết theo quy định.



III. Đối với công dân khi đến nơi tiếp công dân:

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:

a- Được trình bày những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung đã trình bày;

b- Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân;

c- Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:

a- Phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể uỷ quyền theo quy định;

b- Phải nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân. Không có hành vi gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân; Không mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy;

c- Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày; d- Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.

IV. Đối với cán bộ tiếp công dân:

Khi làm nhiệm vụ cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại công sở, không được tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ :

a- Lắng nghe, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày;

b- Tiếp nhận đơn, thư và tài liệu giấy tờ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế thành phố. Báo cáo Giám đốc Sở xử lý đơn, thư theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định;

c- Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết những đơn, thư khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị;

d- Trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành Quyết định hoặc kết luận của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền:

a- Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét và có Quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự;

b- Không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi men), tâm thần và người có hành vi vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân;

c- Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

V. Điều khoản thi hành:

1. Cán bộ, công chức cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Trong khi thực hiện, tổ chức, cá nhân có thành tích thì được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật;

2. Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ, Trưởng các khoa, phòng thuộc bệnh viện và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Nội quy này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời về Bệnh viện đa khoa huyện Đắk G'long (Phòng Tổ chức hành chính - Tài vụ) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Đắk Glong, ngày 09 tháng 3 năm 2018

GIÁM ĐỐC


Huỳnh Thanh Huỳnh