

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành nội quy tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN ĐẮK GLONG

Căn cứ Quyết định số 1545/QĐ-UBND ngày 28/9/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong trực thuộc Sở Y tế “trên cơ sở sáp nhập Bệnh viện đa khoa, Trung tâm Y tế huyện, Trung tâm Dân số - Kế hoạch hóa gia đình huyện”;

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

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 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của bà Phó trưởng phòng Tổ chức Hành chính - Kế toán Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này nội quy tiếp công dân của Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký, bãi bỏ các Quyết định đã ban hành trước đây.

Điều 3. Ban Giám đốc, các Ông (bà) lãnh đạo các Khoa, Phòng, Trạm Y tế xã trực thuộc Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong, các tổ chức, bộ phận có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (thực hiện);
- Website Trung tâm;
- Lưu VT; KHN, TCHCKT(Nh).

GIÁM ĐỐC

Vũ Xuân Tân

NỘI QUY

Tiếp công dân của Trung tâm Y tế Huyện Đắk Glong

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTYT ngày tháng 01 năm 2024)

I. Những quy định chung:

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nộp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiến hành tại phòng Tổ chức Hành chính – Kế toán của Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong.

2. Thời gian tiếp công dân hàng ngày theo quy định:

- Sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ.

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

3. Lịch tiếp công dân:

- Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong, phân công phòng Tổ chức Hành chính – Kế toán tiếp công dân khi đến làm việc hoặc liên hệ công tác và 01 viên chức Thanh tra tiếp công dân khi cần thiết trong giờ làm việc.

- Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong thực hiện tiếp công dân tại trụ sở vào **ngày thứ 05 của tuần thứ ba hàng tháng**. Trường hợp đi vắng sẽ phân công 1 Phó Giám đốc thực hiện tiếp công dân.

- Trường hợp không thực hiện theo lịch tiếp công dân thì Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong sẽ niêm yết lý do tại nơi tiếp công dân.

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

1. Khi đến nơi tiếp công dân của Trung tâm Y tế người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có 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 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) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến Phòng tiếp công dân của Trung tâm Y tế người đến 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 để chứng minh tính pháp lý của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, giấy ủy quyền (nếu có) theo yêu cầu của người tiếp công dân;

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, kiến nghị, phản ánh;

III. Trách nhiệm của người tiếp công dân:

1. Khi tiếp công dân, phải đảm bảo trang phục chỉnh tề theo đúng quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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, nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

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.

IV. 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 có biểu hiện mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc 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./.

V. Quy trình tiếp công dân

1. Bước 1 - Tiếp xúc ban đầu:

- Bộ phận Bảo vệ có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo đến liên hệ bộ phận Văn thư.

- Bộ phận Văn thư có trách nhiệm sắp xếp phòng Tiếp công dân, đón tiếp công dân đúng quy định và thông báo Cán bộ có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch phân công.

- Người đến khiếu nại, tố cáo đến nơi quy định tiếp công dân của Trung tâm theo lịch tiếp công dân được hẹn và xuất trình giấy tờ tùy thân khi người tiếp công dân yêu cầu.

- Cán bộ tiếp công dân theo lịch phân công sẽ chịu trách nhiệm tiếp công dân, triệu tập cá nhân, tập thể có liên quan sự việc, thực hiện tiếp công dân.

- Một số trường hợp cụ thể, Ban chỉ đạo sẽ chỉ định cán bộ có trách nhiệm phù hợp giải quyết sự việc, trực tiếp thực hiện tiếp công dân.

2. Bước 2 - Trình bày sự việc:

- Cán bộ được cử tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày trung thực sự việc, lý do và cung cấp đầy đủ, rõ ràng tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo đến nơi tiếp công dân đề khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

- Cán bộ tiếp công dân lắng nghe, ghi chép thành văn bản vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân, cá nhân, tập thể liên quan trình bày. Sau đó, cán bộ đọc lại cho người trình bày, tập thể tham gia tiếp công dân nghe và có ký xác nhận. Tiếp nhận các tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp và phải viết biên nhận đầy đủ.

3. Bước 3 - Giải quyết sự việc:

a) Trường hợp sự việc giải quyết được ngay, các bên liên quan tiến hành phân tích, giải thích sự việc, thỏa thuận, đề ra phương án xử lý cụ thể. Lập biên bản có ký xác nhận các bên liên quan.

b) Trường hợp sự việc cần thêm thời gian giải quyết, cán bộ tiếp công dân thỏa thuận, sắp xếp thời gian, địa điểm tiếp công dân lần kế tiếp, đồng thời giải

thích rõ ràng, minh bạch lý do chưa xử lý sự việc cho công dân hiểu tường tận. Lập biên bản có ký xác nhận các bên liên quan.

c) Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế huyện Đăk Glong thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Bước 4 - Báo cáo rút kinh nghiệm:

a) Cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm nhiệm báo cáo kịp thời kết quả tiếp công dân cho Trưởng Ban chỉ đạo.

b) Trưởng Ban chỉ đạo báo cáo Ban giám đốc, tổ chức cuộc họp rút kinh nghiệm, xử lý sự việc với các cá nhân, tập thể liên quan.

c) Ban tiếp công dân của Trung tâm có trách nhiệm báo sự việc đã giải quyết khi được Sở Y tế yêu cầu.