

Số: 286/QĐ-BVĐKY

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân của
Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA YERSIN NHA TRANG

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc hội;

Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết 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 Quyết định số 1856/QĐ-UBND ngày 29/6/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang;

Xét đề nghị của Ban Thanh tra nhân dân, Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế cho Quyết định số 350/QĐ-BVĐKY ngày 17/10/2024 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang.

Điều 3. Ban Thanh tra nhân dân Bệnh viện, cán bộ phân công tiếp công dân, Trưởng các khoa, phòng, viên chức, người lao động tại Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Ban Giám đốc BV (VBĐT);
- Lưu: VT, TTND.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đắc Thuận

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm Quyết định số 286/QĐ-BVĐKY, ngày 30/7/2025 của
Giám đốc Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ được phân công nhiệm vụ tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân A4.06 (tầng 4 tòa A), Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang; địa chỉ: đường số 20, khu đô thị Mỹ Gia, phường Nam Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

Quy chế này áp dụng cho cán bộ được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp dân A4.06 (tầng 4 tòa A), Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang; bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện, 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 đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

Người được phân công tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp theo quy định tại khoản 1, khoản 2, Điều 9 của Luật Tiếp công dân cụ thể như sau:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân A4.06 (tầng 4 tòa A), Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang; địa chỉ: đường số 20, khu đô thị Mỹ Gia, phường Nam Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

Phòng tiếp công dân đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân và niêm yết nội quy, lịch tiếp công dân theo quy định.

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng (nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết thì ngày tiếp công dân định kỳ chuyển sang ngày làm việc liền kề kế tiếp). Trường hợp có công việc đột xuất Giám đốc ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân.

2. Tiếp công dân thường xuyên

Cán bộ được phân công tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày còn lại của tháng.

3. Thời gian tiếp công dân:

Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính:

- Buổi sáng từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30;
- Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

4. Đường dây nóng của Bệnh viện nhận phản ánh, thắc mắc của công dân: **0911011505**

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN, CỦA CÁN BỘ PHÂN CÔNG TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Lãnh đạo Bệnh viện

1. Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
2. Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;
3. Phân công cán bộ làm công tác tiếp công dân thường xuyên;

4. Phối hợp chặt chẽ với bộ phận, khoa/phòng có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;

5. Kiểm tra, đôn đốc bộ phận, khoa, phòng, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;

6. Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

7. Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ viên chức, người lao động hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. 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.

4. 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.

5. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc 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.

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.

7. Được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật; được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân theo hướng dẫn của Tổng thanh tra Chính phủ.

Điều 9. Quyền, nghĩa vụ của công dân tại phòng tiếp công dân

1. Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và được người tiếp công dân hướng dẫn, giải thích về các nội dung đã trình bày.

2. Được khiếu nại, tố cáo về hành vi sai trái, sách nhiễu gây phiền hà của viên chức đang thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Được bảo vệ bí mật về thông tin cá nhân khi thực hiện tố cáo, kiến nghị, phản ánh hành vi vi phạm pháp luật của viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang.

4. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

5. Có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân có dán ảnh, giấy ủy quyền (nếu có).

6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; trình bày rõ ràng, trung thực sự việc; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến 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.

7. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy phòng tiếp dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

8. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của mình.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Lãnh đạo Bệnh viện có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra công tác tiếp công dân tại đơn vị.

1. Cán bộ tiếp công dân phối hợp với khoa, phòng, tổ chức có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Phòng tiếp dân chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, Ban Thanh tra nhân dân của Bệnh viện, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Giám đốc Bệnh viện để xem xét điều chỉnh, sửa đổi bổ sung bản Quy chế này cho phù hợp./.