

Số: /QĐ-SYT Điện Biên, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Điện Biên

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Quyết định số 2593/QĐ-UBND ngày 05/11/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Điện Biên;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này, Nội quy, Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân Sở Y tế tỉnh Điện Biên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định số 1729/QĐ-SYT ngày 24/12/2025 của Sở Y tế tỉnh Điện Biên về việc ban hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chức năng, chuyên môn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban Tiếp Công dân tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Như điều 3;
- Công thông tin điện tử Sở Y tế;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Phạm Giang Nam

NỘI QUY **TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ Y TẾ TỈNH ĐIỆN BIÊN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SYT ngày / /2026 của Sở Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân:

Tại Sở Y tế, địa chỉ: Địa chỉ: Số 251c Tổ 3 - Phường Mường Thanh - Tỉnh Điện Biên (sau đây viết là Trụ sở).

2. Thời gian tiếp công dân:

- Thời gian tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ, nghỉ tết):

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Hết thời gian tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu trú tại Trụ sở dưới bất kỳ hình thức nào.

3. Lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Sở Y tế được thông báo bằng văn bản, niêm yết tại Văn phòng sở, đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử Sở Y tế tỉnh Điện Biên và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

4. Cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân, Công chức tiếp công dân thường xuyên tại Văn phòng sở có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền quản lý.

5. Các hành vi bị nghiêm cấm:

- Mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật; rượu, bia, chất kích thích; khẩu hiệu, băng rôn, vật cồng kềnh vào Văn phòng sở mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân; đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Văn phòng sở;

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo yêu cầu của người tiếp công dân.
2. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân và lực lượng bảo vệ.
3. Được tiếp theo thứ tự, trình bày trung thực sự việc, nêu rõ yêu cầu, 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.
4. Trường hợp có nhiều người (từ 5 người trở lên) 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.
5. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. Thực hiện đúng quy định của pháp luật về quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
7. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân.
8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở cơ quan, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của cơ quan.

III. ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.
2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý... (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ 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, chính xác 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

7. 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.

8. Trường hợp có người ốm đau hoặc bị tai nạn đột xuất trong quá trình tiếp công dân phải báo cáo ngay với người phụ trách Văn phòng sở và phối hợp kịp thời với lực lượng cấp cứu, y tế để xử lý.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người trong tình trạng không bình thường do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có lời nói, 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. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại Văn phòng sở trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

5. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

6. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới.

7. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

8. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

9. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.

QUY CHẾ TỔ CHỨC THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SYT ngày / /2026 của Sở Y tế)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của công chức, viên chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

2. Đối tượng áp dụng

a) Lãnh đạo Sở Y tế, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chức năng, chuyên môn thuộc Sở Y tế, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

b) Cá nhân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định hành chính, công tác quản lý Nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Y tế.

Điều 2. Mục đích của tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc để xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

3. Tiếp nhận những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính... Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính. Đề xuất những phương án xử lý những phản ánh nêu

trên hoặc có sáng kiến hạn hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 3. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây khi đã giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

1. 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;
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.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Giám đốc sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở Y tế tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế, nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể hủy hoại đến tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Trường hợp vì lý do đột xuất, Giám đốc không thực hiện được tiếp công dân theo lịch đã định kỳ thì phải bố trí lại buổi tiếp công dân vào những ngày sau đó hoặc tuần kế tiếp hoặc ủy quyền cấp phó chủ trì tiếp công dân. Việc bố trí lại buổi tiếp công dân hoặc ủy quyền tiếp phải được thông báo tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc sở phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo Văn phòng

Sở phối hợp với phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc kịp thời tham mưu, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân. Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân được biết. Chánh Văn phòng có trách nhiệm thông báo các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc sở tại buổi tiếp công dân.

Điều 5. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân

1. Công chức có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.
2. Trong trường hợp Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân bận công tác thì có trách nhiệm báo cáo Chánh Văn phòng tiếp. Trường hợp Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng bận công tác hoặc có việc đột xuất không thể tiếp công dân thì có trách nhiệm phân công cho công chức khác tiếp công dân và báo cáo kết quả tiếp công dân cho Chánh Văn phòng.
3. Văn phòng sở có trách nhiệm mở sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định, báo cáo Giám đốc sở kết quả tiếp công dân tại cuộc họp giao ban đầu tuần, trừ trường hợp cần thiết phải báo cáo ngay.

Điều 6. Trưởng phòng chức năng, chuyên môn thuộc Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế tiếp công dân

1. Theo yêu cầu của Giám đốc sở, Trưởng các phòng chức năng, chuyên môn thuộc Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị.
2. Trưởng các phòng chức năng, chuyên môn thuộc Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế khi tiếp công dân phải ghi chép vào sổ tiếp công dân, báo cáo Giám đốc sở về kết quả tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chánh Văn phòng giúp Giám đốc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế; chủ trì tổ chức, phối hợp với Trưởng các phòng chức năng, chuyên môn thuộc Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.
2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại phòng làm việc Văn phòng sở, trong trường hợp cần thiết thì bố trí tiếp công dân tại phòng họp của Sở Y tế.
3. Địa điểm tiếp công dân phải được niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục và đeo thẻ công chức; phải có thái độ đúng mực, 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; giải thích, hướng dẫn công dân 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 và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

b) Người tiếp công dân phải ghi chép đầy đủ, trung thực nội dung trình bày của công dân vào sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền của Giám đốc sở hoặc Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc thì phải tiếp nhận. Người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (trong trường hợp có đơn) và các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp, viết Giấy biên nhận theo mẫu. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các giấy tờ, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng, đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận và giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản lưu vào hồ sơ. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho Văn phòng toàn bộ hồ sơ tiếp nhận, Văn phòng vào sổ công văn đến, trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển Công chức được giao nhiệm vụ tham mưu xử lý.

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc thẩm quyền của Giám đốc sở và Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết

theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp đã được hướng dẫn, giải thích nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn yêu cầu nhận đơn hoặc tiếp nhận thông tin thì người tiếp công dân vẫn phải nhận đơn hoặc ghi nhận lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho Văn phòng toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận, Văn phòng vào sổ công văn đến, trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển Công chức được giao nhiệm vụ tham mưu xử lý. Trong trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp như tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có khả năng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại ngay lợi ích Nhà nước, quyền, lợi, ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân phải báo cáo ngay với Giám đốc sở để áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời.

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người 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 để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

e) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc sở tiếp.

2. Quyền của người tiếp công dân

a) 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.

Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình được các giấy tờ trên thì người tiếp công dân có quyền từ chối không tiếp, trừ trường hợp tố cáo khẩn cấp được nêu tại điểm d khoản 1 Điều 10 của Quy chế này.

b) 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 trong trường hợp luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được các giấy tờ trên.

c) 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.

d) 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 người 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 ký ghi rõ họ 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.

đ) 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 hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các 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 pháp luật 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) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền mời người phiên dịch;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ 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;
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- d) 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;
- 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 những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng và Trưởng các phòng chức năng, chuyên môn thuộc Sở Y tế, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc

1. Chánh Văn phòng có trách nhiệm giúp Giám đốc sở thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan; tham mưu cho Giám đốc sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với thủ trưởng các phòng chức năng, chuyên môn, các đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng các phòng chức năng, chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc trong phạm vi trách nhiệm của mình phối hợp với Văn phòng sở, hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo Giám đốc sở bằng văn bản qua Văn phòng sở về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để Chánh Văn phòng sở tổng hợp trình Giám đốc báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh về công tác tiếp công dân của Sở Y tế. Trên cơ sở quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế, các đơn vị trực thuộc xây dựng Nội quy, Quy chế tiếp công dân của đơn vị mình.

Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Phòng chức năng, chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc, cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật./.
