

SỞ Y TẾ TỈNH BÌNH THUẬN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
BỆNH VIỆN PHỔI Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 211/QĐ-BVP

Bình Thuận, ngày 23 tháng 11 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện Phổi tỉnh Bình Thuận

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN PHỔI TỈNH BÌNH THUẬN**

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 Thanh tra Chính phủ về việc quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 276/QĐ-UBND ngày 25 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận về việc đổi tên Bệnh viện Lao và Bệnh phổi tỉnh Bình Thuận thành Bệnh viện Phổi tỉnh Bình Thuận;

Căn cứ Quyết định số 1729/QĐ-SYT ngày 30 tháng 11 năm 2017 của Sở Y tế Bình Thuận về việc ban hành Quy định phân công quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Y tế Bình Thuận;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân Bệnh viện Phổi tỉnh Bình Thuận.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; các công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân Bệnh viện Phổi tỉnh Bình Thuận; các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế ban hành kèm theo Quyết định này. /:th

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TC-HC.

**GIÁM ĐỐC**  
  
**Lê Hồng Vũ**

**QUY CHẾ**  
**Tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân,**  
**tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 211/QĐ-BVP*  
*ngày 23/11/2018 của Bệnh viện Phổi tỉnh Bình Thuận)*

Phòng Tiếp công dân Bệnh viện Phổi tỉnh Bình Thuận là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Ban Giám đốc Bệnh viện Phổi. Người tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân Bệnh viện Phổi (sau đây gọi là phòng Tiếp công dân) phải thực hiện nghiêm các quy định sau đây:

**I. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH:**

**1. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:**

- a) Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Nhận thông báo về kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thông thạo tiếng Việt có quyền sử dụng người phiên dịch;
- đ) Được tiếp theo thứ tự đã đăng ký tại phòng Tiếp công dân, trừ trường hợp đặc biệt sẽ do người Chủ trì buổi tiếp dân quyết định;
- e) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**2. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:**

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Phải ăn mặc chỉnh tề, thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ;
- c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan 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. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- d) 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 (từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người).

Việc cử đại diện phải thể hiện bằng văn bản, có chữ ký của tất cả người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d) Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không được tự do đi lại trong phòng Tiếp công dân; không đem chất nổ, chất gây cháy, vũ khí, các chất bị cấm sử dụng; không đưa trẻ em, người bị mất khả năng nhận thức, người mất khả năng điều khiển hành vi của mình vào nơi tiếp công dân; không được can thiệp, dự nghe khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác;

e) Nghiêm chỉnh chấp hành Quy chế, nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; không được quay phim, ghi hình, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân;

g) Hết giờ làm việc, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu tại phòng Tiếp công dân.

## **II. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN:**

1. Khi tiếp công dân, phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức, hoặc phù hiệu, bảng tên theo quy định.

2. 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. 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 trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

4. Giải thích 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 theo thẩm quyền 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 quy chế, 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

8. Được quyền từ chối không tiếp nhưng trường hợp vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân.

### III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN:

1. Người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc 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 quy chế, nội quy 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 lần cuối cùng và đã được tiếp, hướng dẫn, giải thích theo quy định rồi nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại, tố cáo không hợp pháp.

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

### IV. XỬ LÝ NHỮNG TRƯỜNG HỢP VI PHẠM:

1. Những người vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân và các vi phạm pháp luật tại phòng Tiếp công dân thì tùy trường hợp cụ thể mà có thể bị buộc rời khỏi phòng Tiếp công dân hoặc bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Lực lượng bảo vệ buổi tiếp công dân có trách nhiệm thi hành mệnh lệnh của người tiếp công dân, phối hợp chặt chẽ với người có thẩm quyền lập đầy đủ các thủ tục buộc người vi phạm phải rời khỏi phòng Tiếp công dân hoặc tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật.

### V. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN:

1. Tiếp công dân thường xuyên: Viên chức được phân công tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần. (Trường hợp viên chức được phân công bận thì có thông báo cụ thể để nhân dân được biết). Buổi sáng: từ 08 giờ 00 đến 10 giờ 30 phút; Buổi chiều: từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 00.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Bệnh viện vào ngày 15 hàng tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ hàng tuần, Lễ, Tết thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề sau ngày nghỉ (hoặc kỳ nghỉ). Trường hợp Giám đốc Bệnh viện bận thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Bệnh viện và được thông báo bằng văn bản niêm yết tại phòng Tiếp công dân. / *zly*