

Số:120 /QĐ-TTDP

Đak Pơ, ngày 27 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Y tế Đak Pơ

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 sửa đổi, bổ sung
một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;*

*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;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng
Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng
Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến
nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Nghị định số 197/2026/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Chính
phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu
nại, tố cáo;*

*Căn cứ Quyết định số 572/QĐ-UBND ngày 07 tháng 02 năm 2026 của Ủy
ban nhân dân tỉnh Gia Lai quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ
chức của Trung tâm Y tế Đak Pơ;*

Theo đề nghị của Phòng Tổ chức - Hành chính Trung tâm Y tế Đak Pơ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Trung
tâm Y tế Đak Pơ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các quy định
trước đây của Trung tâm Y tế Đak Pơ trái với Quyết định này.

Điều 3. Trưởng các khoa, phòng; Phòng Tổ chức - Hành chính; người được
phân công tiếp công dân; viên chức, người lao động và các tổ chức, cá nhân có liên
quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Y tế tỉnh Gia Lai (báo cáo);
- Lãnh đạo Trung tâm;
- Lưu: VT, TCHC.

 **KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**


Trương Thị Anh Hòa

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
CỦA TRUNG TÂM Y TẾ ĐAK PO**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 120/QĐ-TTDP ngày 27 tháng 7 năm 2026
của Giám đốc Trung tâm Y tế Đak Po)*

**CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý ban đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người đứng đầu, Phòng Tổ chức - Hành chính, người được phân công tiếp công dân và các khoa, phòng thuộc Trung tâm Y tế Đak Po.

2. Quy chế áp dụng đối với viên chức, người lao động thuộc Trung tâm; người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích và nguyên tắc tiếp công dân

1. Tiếp nhận, lắng nghe, hướng dẫn và xử lý kịp thời nội dung thuộc phạm vi quản lý; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân; nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh và nhân dân.

2. Việc tiếp công dân được thực hiện công khai, dân chủ, kịp thời, khách quan, bình đẳng, thuận tiện; đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục; bảo đảm an ninh, an toàn, bảo mật thông tin và dữ liệu cá nhân.

3. Không lợi dụng việc tiếp công dân để cản trở hoạt động bình thường của Trung tâm hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

**CHƯƠNG II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 3. Địa điểm và điều kiện phục vụ

1. Trung tâm bố trí địa điểm tiếp công dân tại trụ sở, bảo đảm thuận tiện, nghiêm túc, có biển nhận biết và điều kiện vật chất cần thiết.

2. Tại địa điểm tiếp công dân niêm yết Nội quy, thời gian tiếp thường xuyên, lịch tiếp của người đứng đầu, họ tên người trực tiếp thực hiện, quy trình tiếp công dân và thông tin cần thiết khác theo quy định.

3. Phòng Tổ chức - Hành chính quản lý địa điểm, sổ sách, hồ sơ, trang thiết bị và phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự.

Điều 4. Hình thức và thời gian tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính các ngày làm việc do viên chức được phân công trực tiếp thực hiện.

2. Người đứng đầu Trung tâm trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng theo lịch công khai; tiếp đột xuất đối với vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia hoặc có nguy cơ gây hậu quả nghiêm trọng nếu không được xem xét kịp thời.

3. Trường hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến thì phải bảo đảm điều kiện hạ tầng, xác thực, ghi nhận đầy đủ diễn biến và an toàn, bảo mật dữ liệu theo quy định.

Điều 5. Công khai thông tin tiếp công dân

1. Thông tin công khai gồm: địa điểm; thời gian tiếp thường xuyên; lịch tiếp của người đứng đầu; thành phần tham dự và dự kiến nội dung buổi tiếp định kỳ khi có vụ việc.

2. Việc thay đổi lịch phải được thông báo và niêm yết kịp thời; vẫn phải bảo đảm người đứng đầu trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong tháng.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CÁ NHÂN, BỘ PHẬN

Điều 6. Trách nhiệm của người đứng đầu

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân; ban hành nội quy, quy chế; bố trí địa điểm, viên chức và các điều kiện cần thiết; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện.

2. Trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất; trả lời trực tiếp nội dung có đủ căn cứ và thuộc thẩm quyền; trường hợp chưa thể trả lời ngay thì chỉ đạo xem xét, xử lý và thông báo kết quả theo quy định.

3. Chỉ đạo lập văn bản kết luận, giao nhiệm vụ sau buổi tiếp; theo dõi, đôn đốc đến khi hoàn thành; chịu trách nhiệm về kết quả công tác tiếp công dân trong phạm vi quản lý.

Điều 7. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức - Hành chính

1. Là đầu mối tham mưu người đứng đầu tổ chức công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn; tham mưu lịch tiếp, văn bản chỉ đạo, báo cáo định kỳ và đột xuất.

2. Quản lý địa điểm, sổ sách, hồ sơ; chuẩn bị nội dung, tài liệu, thành phần phục vụ người đứng đầu tiếp công dân; mời khoa, phòng có liên quan phối hợp.

3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý ban đầu; tham mưu hướng dẫn, chuyển đơn, thụ lý hoặc giao khoa, phòng chuyên môn xem xét theo thẩm quyền; theo dõi, đôn đốc kết quả.

4. Thực hiện hoặc tham mưu cập nhật thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia theo tài khoản, phân quyền và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; bảo đảm đầy đủ, chính xác, kịp thời và bảo mật.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của người trực tiếp tiếp công dân

1. Có mặt đúng thời gian, trang phục chỉnh tề, đeo thẻ; tiếp công dân với thái độ chuẩn mực, tôn trọng, lắng nghe.

2. Xác định nhân thân, tư cách đại diện; hướng dẫn công dân trình bày; ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu và lập giấy biên nhận theo quy định.

3. Phân loại, xử lý ban đầu; hướng dẫn công dân gửi đúng cơ quan có thẩm quyền; báo cáo ngay người phụ trách và người đứng đầu đối với vụ việc phức tạp, đông người, có dấu hiệu ảnh hưởng an ninh, trật tự.

4. Quản lý, bảo mật hồ sơ, dữ liệu; theo dõi kết quả xử lý; không gây phiền hà, sách nhiễu, không tiết lộ thông tin trái quy định.

5. Yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm Nội quy; lập biên bản và đề nghị lực lượng có thẩm quyền bảo đảm an ninh, trật tự khi cần thiết.

Điều 9. Trách nhiệm của các khoa, phòng

1. Cử người phối hợp khi được yêu cầu; cung cấp đầy đủ, trung thực, đúng thời hạn hồ sơ, tài liệu, thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách.

2. Tham mưu xử lý, giải quyết nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ; thực hiện kết luận, chỉ đạo sau buổi tiếp và báo cáo kết quả về Phòng Tổ chức - Hành chính.

3. Trưởng khoa, phòng chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin, tài liệu và tiến độ xử lý nhiệm vụ được giao.

CHƯƠNG IV

TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ SAU TIẾP

Điều 10. Tiếp nhận người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Người tiếp công dân yêu cầu cung cấp họ tên, địa chỉ, giấy tờ xác định nhân thân; kiểm tra văn bản ủy quyền, giấy giới thiệu hoặc tài liệu chứng minh tư cách đại diện hợp pháp, nếu có.

2. Người tiếp công dân 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.

Điều 11. Ghi nhận nội dung trình bày

1. Trường hợp công dân chưa có đơn, người tiếp hướng dẫn viết đơn; nếu công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác, đọc lại và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

2. Trường hợp nhiều người cùng trình bày một nội dung, hướng dẫn cử người đại diện; trường hợp có nhiều nội dung khác nhau, hướng dẫn tách riêng từng nội dung để xử lý đúng trình tự.

Điều 12. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ

1. Chỉ tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung thuộc thẩm quyền hoặc cần thiết để xác định hướng xử lý.

2. Việc tiếp nhận phải lập Giấy biên nhận thông tin, tài liệu theo mẫu hiện hành, ghi rõ tên tài liệu, số trang, tình trạng bản chính, bản sao; lập thành 02 bản, giao người cung cấp 01 bản.

Điều 13. Phân loại và xử lý ban đầu

1. Nội dung thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, báo cáo người có thẩm quyền xem xét, thụ lý hoặc giao đơn vị chuyên môn tham mưu xử lý.

2. Nội dung không thuộc thẩm quyền được giải thích, hướng dẫn gửi đúng cơ quan; việc chuyển đơn chỉ thực hiện trong trường hợp pháp luật quy định và phải lập văn bản chuyển.

3. Nội dung đã được giải quyết đúng pháp luật nhưng công dân tiếp tục khiếu nại, tố cáo kéo dài được xem xét, xử lý theo quy định về từ chối tiếp công dân.

Điều 14. Tiếp công dân của người đứng đầu

1. Phòng Tổ chức - Hành chính chuẩn bị hồ sơ tóm tắt, đề xuất hướng xử lý, thành phần tham dự; cử người ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân.

2. Kết thúc buổi tiếp, ý kiến chỉ đạo hoặc kết luận phải được lập thành văn bản, xác định rõ đơn vị, cá nhân thực hiện và thời hạn hoàn thành; kết quả xử lý được thông báo cho công dân theo quy định.

Điều 15. Từ chối tiếp công dân

1. Việc từ chối tiếp chỉ thực hiện trong các trường hợp pháp luật quy định; người tiếp phải giải thích rõ lý do, ghi vào sổ và báo cáo người phụ trách.

2. Trường hợp phải thông báo bằng văn bản, người đứng đầu ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo mẫu và thời hạn quy định.

CHƯƠNG V

SỔ SÁCH, HỒ SƠ, DỮ LIỆU VÀ BÁO CÁO

Điều 16. Sổ tiếp công dân và sổ theo dõi đơn

1. Việc tiếp công dân được ghi vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP hoặc được nhập trên hệ thống dữ liệu theo quy định.

2. Đơn tiếp nhận qua tiếp công dân, văn thư, bưu chính, môi trường điện tử hoặc cơ quan khác chuyển đến phải được đăng ký, phân loại, theo dõi thống nhất; số liệu giữa sổ giấy, hồ sơ, báo cáo và cơ sở dữ liệu phải khớp đúng.

3. Ngày tiếp định kỳ hoặc ngày trực không phát sinh công dân, đơn thư vẫn phải ghi nhận “Không phát sinh” để chứng minh việc duy trì chế độ tiếp công dân.

Điều 17. Lập, quản lý và bảo mật hồ sơ

1. Mỗi vụ việc phát sinh được lập hồ sơ riêng gồm đơn, bản ghi nội dung, tài liệu cung cấp, phiếu xử lý, văn bản chỉ đạo, kết quả giải quyết và tài liệu giao nhận.

2. Hồ sơ được quản lý, lưu trữ theo quy định; không tự ý sao chụp, cung cấp hoặc sử dụng thông tin, dữ liệu ngoài mục đích công vụ.

Điều 18. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Phòng Tổ chức - Hành chính tổng hợp số liệu, tham mưu báo cáo theo Thông tư số 06/2025/TT-TTCP, hướng dẫn của Sở Y tế và yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Trường hợp không phát sinh lượt tiếp, đơn hoặc vụ việc vẫn phải báo cáo đầy đủ bằng số 0 và nêu rõ không có vụ việc tồn đọng, kéo dài, phức tạp, nếu đúng thực tế.

CHƯƠNG VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Bảo đảm điều kiện và xử lý vi phạm

1. Trung tâm bảo đảm điều kiện làm việc, an ninh, an toàn; thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ theo quy định và căn cứ số ngày thực tế thực hiện nhiệm vụ.

2. Tập thể, cá nhân vi phạm Quy chế, thiếu trách nhiệm, gây phiền hà, làm mất hoặc làm sai lệch hồ sơ, không ghi sổ, không tham mưu thông báo kết quả hoặc làm lộ thông tin bị xem xét xử lý theo quy định.

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Tổ chức - Hành chính chủ trì hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu văn bản được dẫn chiếu được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới. Khó khăn, vướng mắc được tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm xem xét quyết định./.
