

UBND TỈNH GIA LAI
SỞ Y TẾ
Số: /QĐ-SYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do - Hạnh phúc
Gia Lai, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ

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 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 11/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh Gia Lai quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế tỉnh Gia Lai;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này về Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Gia Lai.

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

Điều 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chức năng, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Trang TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Lê Quang Hùng

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SYT ngày tháng 7 năm 2025
của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Gia Lai)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Gia Lai; nhiệm vụ, quyền hạn của công chức 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 của Sở Y tế (Phòng tiếp dân).

Quy chế này áp dụng cho công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Gia Lai.

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 Sở Y tế 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 của Sở Y tế, 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, Luật tiếp công dân, giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp đồng thời báo cáo Giám đốc Sở Y tế để giải quyết.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Phòng tiếp dân

Sở Y tế bố trí Phòng tiếp dân tại nhà làm việc của Sở, số 756, đường Trần Hưng Đạo, phường Quy Nhơn, tỉnh Gia Lai, đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân theo quy định.

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Sở Y tế thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng, nếu ngày tiếp dân định kỳ trùng vào các ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết thì ngày tiếp dân định kỳ chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp. Khi Giám đốc Sở đi vắng thì Giám đốc Sở ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân.

2. Tiếp công dân thường xuyên:

công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Y tế chủ trì thực hiện tiếp công dân trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết theo quy định). Trường hợp đi công tác ngoài cơ quan hoặc bận việc đột xuất thì báo cáo Giám đốc Sở và Chánh Văn phòng để phân công một công chức thực hiện tiếp công dân.

3. Thời gian tiếp công dân

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

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

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA VĂN PHÒNG SỞ; CỦA CÔNG CHỨC 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 Văn phòng Sở

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân của Sở Y tế.

a) Bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở khi được giao.

b) Chủ trì, phối hợp với các phòng thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực

thuộc Sở tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Phòng tiếp dân; tham mưu giúp Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Tham mưu phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại phòng tiếp dân.

b) Tham mưu văn bản hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Sở Y tế.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Theo dõi, đôn đốc việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Y tế; báo cáo định kỳ và đột xuất với Bộ Y tế, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có liên quan.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở tham gia tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

b) Phối hợp với Công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại phòng tiếp dân, xử lý hoặc kiến nghị xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp dân.

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

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ công chức hoặc phù hiệu 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 do 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, chuyên 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 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 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 công 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 công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của Giám đốc Sở Y tế.

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

Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Phòng tiếp dân chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Giám đốc Sở xem xét điều chỉnh, sửa đổi bổ sung bản Quy chế này cho phù hợp./.