

Số: /QĐ-SYT

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế Đồng Tháp

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ ĐỒNG THÁP

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn 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 42/2016/QĐ-UBND ngày 26/8/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp; Quyết định số 26/2018/QĐ-UBND ngày 15/10/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc sửa đổi khoản 4, Điều 4 Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 42/2016/QĐ-UBND ngày 26/8/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế Đồng Tháp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1094/QĐ-SYT ngày 15/12/2015 của Sở Y tế ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo tại Sở Y tế Đồng Tháp.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng thuộc Sở, Chánh Thanh tra Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và cán bộ, công chức được phân công

nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- BGĐ Sở;
- Lưu: VT, TTrS.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Lâm Thái Thuận

Đồng Tháp, ngày tháng 3 năm 2022

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Y tế Đồng Tháp

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SYT ngày tháng ... năm 2022
của Sở Y tế Đồng Tháp)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 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 được giao nhiệm vụ tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại nơi tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan Sở Y tế Đồng Tháp.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người tiếp công dân được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại cơ quan Sở Y tế.
2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công chức Sở Y tế; công tác thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm quản lý nhà nước của Sở Y tế.
2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Y tế để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan Sở Y tế Đồng Tháp.
2. Đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính, từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần (trừ các ngày lễ, Tết).

- Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Địa điểm tiếp công dân tại Sở Y tế Đồng Tháp, địa chỉ: số 05, đường Võ Trường Toản, Phường 1, thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp.

3. Tại nơi tiếp công dân niêm yết: Lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

1. Giám đốc Sở phân công công chức Thanh tra Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật.

2. Công chức được phân công phải là người có trình độ chuyên môn, am hiểu về chính sách pháp luật, có phẩm chất, đạo đức, có kinh nghiệm kỹ năng giao tiếp; khi tiếp công dân phải mặc trang phục ngành Thanh tra theo quy định.

3. Công chức chỉ được tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của cơ quan Sở Y tế; không được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

ngoài phòng tiếp công dân của cơ quan.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở Y tế

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào ngày 15 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết, ngày họp hoặc công tác đột xuất sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác theo kế hoạch của cấp trên hoặc công việc đột xuất khác thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân. Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân khi công dân có yêu cầu và công dân đăng ký trước nội dung với công chức tiếp công dân; công chức tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở (hoặc Chánh Thanh tra Sở), chủ động phối hợp với các Lãnh đạo Phòng thuộc Sở (khi có yêu cầu) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân và thông báo lịch tiếp cho công dân.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Lãnh đạo Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng (nếu có) phối hợp thực hiện kết luận, chỉ đạo về nội dung tại buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Sở Y tế.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân

1. Tiếp tổ chức, cá nhân công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân Sở Y tế.

2. Giải thích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Phân loại, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại Phòng tiếp công dân; tham mưu thực hiện việc giải quyết đơn thuộc thẩm quyền hoặc trả lời, hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế.

4. Theo dõi, tham mưu đôn đốc các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Sở Y tế chuyển đến.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Sở Y tế; báo cáo định kỳ và đột xuất với Lãnh đạo Sở Y tế.

6. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định hoặc được Giám đốc Sở Y tế giao.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải bảo đảm trang phục theo quy định.

2. 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 được ủy quyền); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ 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 đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, 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 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. Có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- 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) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, 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 sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- 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:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Chấp hành nghiêm nội quy tiếp công dân, nội quy ra vào cơ quan và hướng dẫn của người tiếp công dân; chấp hành quy định về phòng, chống dịch bệnh; có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

c) 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.

d) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân; không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 12. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người uống rượu, bia, sử dụng 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 vi phạm nội quy tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của nơi tiếp công dân của Sở Y tế.

3. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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 giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Công chức cơ quan Sở Y tế thực hiện việc tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm quy chế này. Trong quá trình tổ chức thực hiện các tập thể và cá nhân có thành tích sẽ được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Chế độ bồi dưỡng đối với công chức tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được hưởng các chế độ, chính sách sau:

a) Được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

b) Được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân theo hướng dẫn của Tổng Thanh tra Chính phủ.

c) Được hưởng chế độ trang phục tiếp công dân theo quy định.

2. Người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân; xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

Điều 15. Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng phòng thuộc Sở Y tế, các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy chế này.

Trong quá trình thực hiện quy chế này nếu có phát sinh vướng mắc, cần sửa đổi, bổ sung, thay thế, các Phòng thuộc Sở kịp thời phản ánh về Chánh Thanh tra Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở chỉ đạo./.