

Số: 1197 /QĐ-SYT

Hải Phòng, ngày 01 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy và Quy chế tiếp công dân
của Sở Y tế thành phố Hải Phòng**

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

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 thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 02 tháng 01 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Quy định tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân trên địa bàn thành phố;

Căn cứ Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 02 tháng 01 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân trên địa bàn thành phố;

Căn cứ Quyết định số 61/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Sở Y tế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy và Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế thành phố Hải Phòng.

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

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố (để báo cáo);
- GD, các PGD Sở;
- Các phòng chức năng thuộc Sở;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TCHC.



Lê Minh Quang



NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành theo Quyết định số 1197/QĐ-SYT ngày 01 tháng 7 năm 2025 của
Sở Y tế thành phố Hải Phòng)

I. ĐỐI VỚI CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

1. Cán bộ tiếp công dân phải là người có phẩm chất tốt, liêm khiết, trung thực, có năng lực chuyên môn, khả năng am hiểu thực tế, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Khi làm nhiệm vụ cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, tự giới thiệu chức vụ của mình để người được tiếp biết.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.
3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách pháp luật có liên quan đến nội dung yêu cầu của công dân.
4. Có trách nhiệm giữ bí mật của người tố cáo.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.
2. 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 của mình và ký tên (hoặc điểm chỉ) vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày.
3. Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo.
4. Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo một nội dung.
5. Nghiêm cấm việc gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.
6. Giữ trật tự, vệ sinh chung, không hút thuốc, tuyệt đối không mang theo vũ khí, chất cháy, chất nổ vào phòng tiếp công dân.

III. TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP SAU

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

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-SYT ngày tháng năm 2025
của Giám đốc Sở Y tế thành phố Hải Phòng)

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 cán bộ công 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) Giám đốc Sở, Trưởng phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và cán bộ 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 việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Sở Y tế.

2. Xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Sở Y tế theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân theo lịch định kỳ tại phòng tiếp công dân Sở Y tế vào thứ Năm tuần cuối tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất khi có nhu cầu cần thiết.

3. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng, không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền lại cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân, sau đó báo cáo lại Giám đốc Sở.

4. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn Sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung báo cáo Giám đốc Sở trước mỗi buổi tiếp công dân.

Điều 4. Cán bộ tiếp công dân

1. Cán bộ tiếp công dân là Trưởng, Phó và chuyên viên các phòng thuộc Sở do Giám đốc Sở phân công. Trường hợp cần thiết Giám đốc Sở phân công Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở tham gia hoặc cử công chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

2. Chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Giám đốc Sở vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm:

a) Phòng tiếp công dân được đặt tại trụ sở Sở Y tế, Tòa nhà H, Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố, Khu đô thị Bắc sông Cẩm, thành phố Hải Phòng.

b) Phòng tiếp công dân phải được trang bị đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi.

c) Phòng tiếp công dân phải được niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

2. Thời gian: Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần

- Mùa đông (từ ngày 01/5 đến 30/9 hằng năm):

+ Sáng từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;

+ Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Mùa hè (từ 01/10 đến 30/4 hằng năm):

+ Sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

CHƯƠNG III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 6. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
Khi đến nơi tiếp công dân người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. 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.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 7. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. 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.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. 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.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

CHƯƠNG IV

NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

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

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu 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 có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng 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. 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. Chịu trách nhiệm giữ bí mật thông tin tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây

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 V

TRÁCH NHIỆM CỦA ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC SỞ TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở

1. Cùng dự hoặc ủy quyền cho công chức, viên chức tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở được ủy quyền hoặc Trưởng các phòng chuyên môn Sở.
2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu và báo cáo hướng dẫn xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cho Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở được ủy quyền hoặc Trưởng các phòng chuyên môn Sở trước khi tiến hành tiếp công dân.
3. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Tổ trưởng Tổ Tiếp công dân.

Điều 11. Trưởng các phòng chuyên môn Sở Y tế

1. Giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở trong việc xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Giám đốc Sở phân công phụ trách theo quy định.
2. Chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các tổ chức thuộc và trực thuộc Sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung tiếp công dân cho lãnh đạo Sở.
3. Yêu cầu hoặc đề nghị Thủ trưởng các tổ chức thuộc và trực thuộc Sở tham dự, cử người có trách nhiệm đến địa điểm tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.
4. Yêu cầu hoặc đề nghị Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính Sở xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 12. Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính Sở Y tế

1. Tham mưu, bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.
2. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở được ủy quyền.
3. Bố trí lực lượng bảo vệ đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Sở, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.
4. Phối hợp lực lượng chức năng của địa phương áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý nhanh chóng đối với mọi tình huống có thể xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của lãnh đạo Sở hoặc Trưởng các phòng chuyên môn Sở trong trường hợp cần thiết.
5. Giải quyết kinh phí tiếp công dân theo đúng quy định.

CHƯƠNG VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cán bộ công chức thuộc Sở có thành tích trong công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Trường hợp cán bộ công chức thuộc Sở vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và các cán bộ công chức Sở Y tế có trách nhiệm thực hiện theo quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Phòng Tổ chức - Hành chính Sở để tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn./.