SỞ Y TẾ THÁI NGUYÊN
BỆNH VIỆN SỨC KHỎE TÂM THẦN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 994 /QĐ-BVSKTT

Thái Nguyên, ngày 31 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Bệnh viện Sức khỏe Tâm Thần

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN SỨC KHỎE TÂM THẦN

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

Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dân thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Quyết định số 278/QĐ-SYT ngày 28/02/2017 của Sở Y tế Thái Nguyên v/v Ban hành Quy định phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, tiền lương, công chức, viên chức và hợp đồng lao động trong các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên;

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc bệnh viện.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần.

(Có bản Nội quy tiếp công dân kèm theo)

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

Điều 3. Lãnh đạo bệnh viện, trưởng các khoa, phòng, viên chức, người lao động thuộc Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Đảng uỷ Bệnh viện (B/c);
- Lãnh đạo Bệnh viện;
- Ban thanh tra nhân dân;
- Trang Thông tin điện tử Bệnh viện;
- Lưu: VT, TCHC (Q.P2b).

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH THÁI NGUYÊN
BỆNH VIỆN SỨC KHỎE TÂM THẦN

Nguyễn Tiến Dũng

NỘI QUY

Tiếp công dân của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần

(Ban hành kèm theo quyết định số: 994 /QĐ-BVSKTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Giám đốc Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần)

Điều 1. Quy định chung

1. Công dân khi đến địa điểm tiếp công dân và các cá nhân làm nhiệm vụ tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Thời gian làm việc tại địa điểm tiếp công dân:

- Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định).

a) Giờ làm việc mùa hè:

- Thời gian tiếp công dân buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút.
- Thời gian tiếp công dân buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

b) Giờ làm việc mùa đông:

- Thời gian tiếp công dân buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Thời gian tiếp công dân buổi chiều: Từ 13 giờ đến 17 giờ.

3. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Bệnh viện tại địa điểm tiếp công dân:

Bắt đầu vào lúc 8 giờ 30 phút **ngày 25 hàng tháng**. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết thì ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Bệnh viện là ngày liền kề kế tiếp.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại địa điểm tiếp công dân.

3. Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền và các thủ tục liên quan đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

4. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

5. Công dân đến địa điểm tiếp công dân được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, 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.

6. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong địa điểm tiếp công dân

hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

7. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân.

8. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

9. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

10. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong địa điểm tiếp công dân. Không đươc tự ý di chuyển hoăc làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân.

11. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi địa điểm tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

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

Điều 3. Trách nhiệm và quyền hạn của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị về trang phục, thẻ viên chức.

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 đứng 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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 tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết thì yêu cầu lực lượng công an, bảo vệ làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trât tự và lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối 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 doa, 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 tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về 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 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.

Điều 5. Các hành vi 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 doạ 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 tiếp công dân.

Điều 6. Về ghi âm, ghi hình khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân

1. Công dân đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân được phép ghi âm, ghi hình sau khi được sự đồng ý của người tiếp công dân.

2. Vị trí đặt thiết bị ghi âm, chụp ảnh, quay phim phải được người tiếp công dân và công dân thống nhất trước buổi tiếp, đảm bảo không làm lộ bí mật người tố cáo, thông tin tài liệu tố cáo của công dân khác hoặc xâm phạm về hình ảnh của công dân khác khi họ đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân.

3. Việc ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc, file dữ liệu ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân được Bệnh viện và công dân lưu giữ, cam kết sử dụng dữ liệu đúng quy định của pháp luật, không được phát livestream trên mạng xã hội hoặc các hình thức phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân ra bên ngoài.

Điều 7. Xử lý vi phạm

1. Người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân, cản trở các hoạt động bình thường của địa điểm tiếp công dân, của người thi hành công vụ; không thực hiện đúng quy định về ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân theo Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân hoặc có các hành vi vi phạm khác trong Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; vu

khống, nói xấu, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín danh dự của các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại địa điểm tiếp công dân thì tùy từng trường hợp sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân báo cáo xin ý kiến của Lãnh đạo bệnh viện, phối hợp với đội bảo vệ, viên chức quản lý khoa phòng thuộc Bệnh viện, Công an thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân theo quy định của pháp luật/.