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: 995 /QĐ-BVSKTT	*Thái Nguyên, ngày 31 tháng 12 năm 2023*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần.

(Có quy chế tiếp công dân kèm theo)

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

Điều 3. 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 (QP.1b).

GIÁM ĐỐC

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

Nguyễn Tiến Dũng

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
CỦA BỆNH VIỆN SỨC KHỎE TÂM THẦN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 995 /QĐ-BVSKTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Giám đốc Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần; nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức được phân công nhiêm 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 Bệnh viện.

Quy chế này áp dụng cho viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, tại đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần.

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 đơn vị để xem xét, 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 Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần, 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 Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần để giải quyết.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Phòng tiếp dân

Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần bố trí Phòng tiếp công dân tại tầng 2 khu nhà làm việc hành chính của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần, đường Lê Hữu Trác, tổ 07, phường Thịnh Đán, tỉnh Thái Nguyên, 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 Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần 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 kế tiếp. Khi Giám đốc đi vắng thì Giám đốc Bệnh viện ủy quyền cho Phó Giám đốc Bệnh viện thực hiện tiếp công dân.

2. Tiếp công dân thường xuyên: Trưởng phòng Tổ chức hành chính thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày còn lại của tháng. Khi Trưởng phòng Tổ chức hành chính đi vắng thì Phó Trưởng phòng Tổ chức hành chính thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

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

a) Ngày làm việc mùa hè:

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

b) Ngày làm việc mùa đông:

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

Chương III
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRƯỞNG PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH; CỦA VIÊN 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 Trưởng phòng Tổ chức hành chính

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân của Bệnh viện Sức khỏe Tâm thần:

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

b) Chủ trì, phối hợp với các phòng chức năng thuộc Bệnh viện tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Phòng tiếp dân; tham mưu giúp Giám đốc Bệnh viện 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 công 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 Bệnh viện.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Bệnh viện; báo cáo định kỳ và đột xuất với Sở Y tế và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

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

a) Báo cáo lãnh đạo Bệnh viện và phối hợp Trưởng các phòng chức năng Bệnh viện 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 công 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 viên chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định;

2. 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 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, 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.

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 cấp 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 bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân theo hướng dẫn của 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 viên 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 viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý của Giám đốc Bệnh viện.

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

Viên 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 công 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, Trưởng phòng Tổ chức hành chính Bệnh viện có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Giám đốc Bệnh viện xem xét điều chỉnh, sửa đổi bổ sung bản Quy chế này cho phù hợp./.