

Số: 181 /QĐ-TTPLE

Gia Lai, ngày 15 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp Công dân của Trung tâm Y tế Pleiku

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ PLEIKU

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;
Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
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; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
Căn cứ Quyết định số 565/QĐ-UBND ngày 07 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế Pleiku;
Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế

Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Y tế Pleiku.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 290/QĐ-TTPLE ngày 21 tháng 10 năm 2025 của Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Y tế Pleiku.

Điều 3. Trách nhiệm thi hành

Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng các khoa, phòng thuộc Trung tâm Y tế Pleiku và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Ban Giám đốc;
- Trang thông tin điện tử TTYT;
- Lưu: VT, TC-HC.

Thanh



BS. Lê Thiện Thanh

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trung tâm Y tế Pleiku

(Ban hành kèm theo Quyết định số 181 /QĐ-TTPLE ngày 15 tháng 6 năm 2026
của Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân; trách nhiệm của người đứng đầu, viên chức được phân công tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Y tế Pleiku.

2. Quy chế này áp dụng đối với Ban Giám đốc, các khoa, phòng, viên chức, người lao động được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại Trung tâm Y tế Pleiku.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận, lắng nghe, ghi nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời báo cáo, tham mưu Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku xem xét, chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân đã được bố trí, bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời, đúng pháp luật, thủ tục đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử.

Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm khách quan, bình đẳng, đúng thẩm quyền và bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo theo quy định.

Nội dung tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật trên phần mềm, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được triển khai.

Điều 4. Địa điểm, thời gian và công khai lịch tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân Trung tâm Y tế Pleiku, số 17 Trần Quốc Toản, phường Diên Hồng, tỉnh Gia Lai.

2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên thực hiện trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần, trừ ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết theo quy định: buổi sáng từ 08 giờ

00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Lịch tiếp công dân định kỳ, lịch tiếp công dân thường xuyên và nội quy tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm Y tế Pleiku theo quy định.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku

1. Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo lịch đã được công bố, ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp cần thiết theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp Giám đốc bận công tác hoặc vì lý do khách quan không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch, Giám đốc ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân và chịu trách nhiệm về việc tiếp công dân theo quy định.

3. Giám đốc chỉ đạo Phòng Tổ chức - Hành chính tham mưu bố trí địa điểm, điều kiện phục vụ tiếp công dân; phân công viên chức tiếp công dân thường xuyên; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc xử lý sau tiếp công dân.

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

1. Phòng Tổ chức - Hành chính là đầu mối tham mưu công tác tiếp công dân của Trung tâm Y tế Pleiku; phối hợp với các khoa, phòng liên quan để tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh.

2. Viên chức được phân công tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm tiếp công dân trong giờ hành chính theo lịch phân công; trường hợp vắng mặt phải báo cáo để bố trí người thay thế, bảo đảm việc tiếp công dân không bị gián đoạn.

3. Khi nội dung công dân trình bày liên quan trực tiếp đến chuyên môn của khoa, phòng, người tiếp công dân báo cáo lãnh đạo Trung tâm để mời đại diện đơn vị có liên quan phối hợp tiếp, giải thích hoặc cung cấp thông tin theo thẩm quyền.

Điều 7. Tiếp công dân đột xuất

Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp: vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự; vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể phát sinh hậu quả nghiêm trọng; hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 8. Quy trình tiếp công dân

Khi công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân đề nghị công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền hợp pháp (nếu có) và cung cấp đơn, tài liệu, chứng cứ liên quan.

Người tiếp công dân lắng nghe, ghi chép trung thực, đầy đủ nội dung công dân trình bày; trường hợp công dân chưa có đơn thì hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại nội dung trình bày để công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế Pleiku, người

tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài liệu, chứng cứ, lập giấy biên nhận nếu có tài liệu kèm theo và báo cáo người có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Y tế Pleiku, người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết; không tiếp nhận đơn không thuộc thẩm quyền, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Việc phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân và văn bản hướng dẫn thi hành, bao gồm:

- Người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi;
- 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 vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan 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, kiến nghị, phản ánh kéo dài;
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân phải giải thích rõ lý do, ghi vào Sổ tiếp công dân và báo cáo người phụ trách tiếp công dân hoặc Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku để theo dõi, chỉ đạo khi cần thiết.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

Khi tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe, không gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tiếp nhận, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày; hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và nội quy nơi tiếp công dân.

Yêu cầu công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Phân loại, xử lý hoặc tham mưu chuyển đơn đến người có thẩm quyền; theo dõi, đôn đốc và thông báo kết quả xử lý theo quy định.

Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường

hợp cần thiết lập biên bản, báo cáo lãnh đạo Trung tâm và đề nghị cơ quan có thẩm quyền hỗ trợ, xử lý theo quy định pháp luật.

Giữ bí mật thông tin người tố cáo, thông tin cá nhân, tài liệu, chứng cứ theo quy định; quản lý, lưu trữ hồ sơ tiếp công dân đúng quy định.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Công dân có quyền:

- Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được người tiếp công dân hướng dẫn, giải thích về nội dung đã trình bày;

- Được nhận giấy biên nhận tài liệu, chứng cứ đã cung cấp khi vụ việc thuộc thẩm quyền tiếp nhận;

- Được khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, sách nhiễu, gây phiền hà của người tiếp công dân;

- Được bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, thông tin người tố cáo và các quyền khác theo quy định pháp luật.

2. Công dân có nghĩa vụ:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền hợp pháp (nếu có); trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan;

- Ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được ghi chép; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tài liệu đã cung cấp;

- Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

- Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 12. Nội quy nơi tiếp công dân

Công dân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành thời gian, địa điểm, hướng dẫn của người tiếp công dân; giữ gìn an ninh, trật tự, vệ sinh chung; không mang vũ khí, hung khí, chất cháy, nổ, chất độc hại hoặc vật dụng nguy hiểm vào nơi tiếp công dân.

Không tự ý ghi âm, ghi hình, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân và người có liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác; không phát tán thông tin làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì cử đại diện trình bày theo quy định pháp luật; người tiếp công dân hướng dẫn việc cử đại diện và ghi nhận thông tin vào Sổ tiếp công dân.

Chương IV

QUẢN LÝ, THEO DÕI VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Quản lý sổ sách, hồ sơ tiếp công dân

Phòng Tổ chức - Hành chính tham mưu mở, quản lý Sổ tiếp công dân; hồ sơ, tài liệu, phiếu hướng dẫn, giấy biên nhận, văn bản chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp công dân.

Thông tin tiếp công dân phải được cập nhật đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chính xác, bảo mật; khi Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được triển khai thì thực hiện cập nhật theo quy định.

Hồ sơ tiếp công dân được lưu trữ, quản lý theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ và bảo vệ bí mật nhà nước.

Điều 14. Chế độ báo cáo, phối hợp

Phòng Tổ chức - Hành chính chủ trì tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham mưu báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Sở Y tế và cơ quan có thẩm quyền.

Các khoa, phòng có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu, giải trình nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực phụ trách; thực hiện nghiêm ý kiến chỉ đạo, kết luận của Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính chịu trách nhiệm tham mưu Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các khoa, phòng thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định.

Trưởng các khoa, phòng và viên chức, người lao động có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có quy định pháp luật mới phát sinh, các đơn vị, cá nhân kịp thời báo cáo Phòng Tổ chức - Hành chính để tổng hợp, tham mưu Giám đốc Trung tâm Y tế Pleiku xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Quanh