

Số: /QĐ-YTTMR

Tu Mơ Rông, ngày tháng 01 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy**  
**tiếp công dân tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN TU MƠ RÔNG**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 511/QĐ-UBND ngày 11/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông trực thuộc Sở Y tế tỉnh Kon Tum;*

*Căn cứ Quyết định số 1227/QĐ-SYT ngày 29/8/2022 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Kon Tum về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông;*

*Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính - Tài chính - Kế toán, Trung tâm Y tế.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Nội quy tiếp công dân tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký ban hành. Thay thế, bãi bỏ Nội quy tiếp công dân của cơ quan Trung tâm Y tế được ban hành tại Quyết định số 290/QĐ-YTTMR ngày 19/9/2019.

**Điều 3:** Trưởng các phòng chức năng, các khoa chuyên môn, các đơn vị y tế trực thuộc Trung tâm Y tế, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế (b/c);
- UBND huyện Tu Mơ Rông (b/c);
- Công an huyện Tu Mơ Rông;
- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Các đơn vị y tế thuộc, trực thuộc TTYT;
- Trang thông tin điện tử TTYT<sub>(mục:TCD)</sub>;
- Lưu VT, TCHC-TCKT.

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đinh Thành Hải**

SỞ Y TẾ TỈNH KON TUM  
TRUNG TÂM Y TẾ  
HUYỆN TU MƠ RÔNG

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

**NỘI QUY**  
**TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN TU MƠ RÔNG**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-YTTMR ngày /01/2024  
của Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông)

**I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Công dân khi đến phòng Tiếp công dân của Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông (gọi tắt là phòng Tiếp công dân) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm nhiệm vụ tại phòng 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 phòng Tiếp công dân:

- Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính, các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

- Thời gian tiếp công dân buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Thời gian tiếp công dân buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm Y tế tại phòng Tiếp công dân:

Giám đốc Trung tâm Y tế (hoặc Phó Giám đốc Trung tâm Y tế được Giám đốc Trung tâm Y tế ủy quyền) tiếp công dân định kỳ bắt đầu vào lúc 08 giờ 00 phút và 14 giờ 00 ngày 15 hàng tháng, nếu trùng vào ngày thứ Bảy, ngày Chủ nhật và ngày nghỉ lễ, tết theo quy định thì ngày tiếp dân định kỳ của lãnh đạo là ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ.

4. Các hành vi nghiêm cấm:

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

- 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.

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

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

- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người

thi hành công vụ.

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

- Vi phạm các quy định khác trong Quy chế tiếp công dân, quy định của pháp luật về tiếp công dân.

## **II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*) như: Giấy Chứng minh nhân dân, Thẻ căn cước công dân 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 phòng Tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự và nhân viên bảo vệ tại phòng Tiếp công dân.

3. Công dân đến phòng 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; tôn trọng sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. 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 phòng 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.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (*từ 05 người trở lên*) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân.

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

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

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong phòng Tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của phòng Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi phòng Tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

## **III. ĐỐI VỚI VIÊN CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, viên chức tiếp công dân phải chấp hành những quy định về trang phục, thẻ viên chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*trường hợp được ủy quyền*); yêu cầu 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 phòng Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, báo cáo, thông tin với lực lượng Công an huyện để có biện pháp đảm bảo an ninh, trật tự, nhân viên bảo vệ lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa, người tiếp công dân điện thoại cho Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của nhân viên y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân.

#### **IV. 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 hoặc có các biểu hiện không bình thường 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 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.

#### **V. VỀ GHI ÂM, GHI HÌNH KHI ĐẾN LÀM VIỆC TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Công dân đến làm việc tại phòng Tiếp công dân được phép ghi âm, ghi hình sau khi được sự đồng ý của viên chức tiếp công dân.

2. Vị trí đặt thiết bị ghi âm, chụp ảnh, quay phim phải được viên chức 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 phòng 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 dân được viên chức Tiếp công dân và công dân lưu giữ, cam kết sử dụng dữ liệu đúng quy định pháp luật, không được đăng tải, phát livestream trên mạng xã hội hoặc các hình thức phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân ra bên ngoài.

## **VI. LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

1. Người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại phòng Tiếp công dân, cản trở các hoạt động bình thường của phòng 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 phòng Tiếp công dân hoặc có các hành vi vi phạm khác trong Nội quy tiếp công dân tại phòng 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 phòng Tiếp công dân.

2. Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông báo cáo, phối hợp với Công an huyện Tu Mơ Rông thực hiện bảo đảm an ninh, trật tự tại phòng Tiếp công dân 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 phòng Tiếp công dân theo quy định của pháp luật./.