

Số: /QĐ-BVM

Gia Lai, ngày tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN MẮT**

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

*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;*

*Căn cứ 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 654/QĐ-UBND ngày 11 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh Gia Lai quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai;*

*Xét đề nghị của Trưởng phòng TC-HC-TC Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai.

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

**Điều 3.** Trưởng, phó, phụ trách các khoa, phòng thuộc Bệnh viện Mắt và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lãnh đạo BV;
- Lưu VT, TCHCTC.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thanh Triết**

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVM ngày tháng 7 năm 2025  
của Giám đốc Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai)

**Chương I****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 Mắt tỉnh Gia Lai (gọi tắt là: *Bệnh viện*); nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức được phân công nhiệm 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 (gọi tắt là: *Phòng tiếp dân*).

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

**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 Bệnh viện để xem xét, ra quyết định 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 Mắt, 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 để giải quyết.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Phòng tiếp dân**

Bệnh viện bố trí phòng tiếp dân tại tầng 3, dãy nhà A nhà làm việc của Bệnh viện Mắt, địa chỉ: số 78 Trần Hưng Đạo, phường Quy Nhơn, tỉnh Gia Lai, 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 Mắt trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ tư của tuần đầu tiên trong tháng tại Phòng Tiếp công dân của Bệnh viện Mắt, nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết theo quy định thì sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề kế tiếp. Khi Giám đốc bệnh viện đi vắng thì ủy quyền cho Phó Giám đốc bệnh viện, thực hiện tiếp công dân.

2. Tiếp công dân thường xuyên: Giao cho Trưởng Phòng TC-HC-TC của Bệnh viện thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày còn lại của tháng. Khi Trưởng Phòng TC-HC-TC đi vắng thì Chuyên viên Ngô Thị Quyên của Bệnh viện 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

- Buổi sáng từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00 phút.

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA PHÒNG TC-HC-TC; 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 phòng TCHCTC**

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

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 khi được giao;

b) Phối hợp với các Khoa, phòng của bệnh viện, tổ chức tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Phòng tiếp dân; tham mưu giúp Giám đốc 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 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. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Theo dõi, đôn đốc việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc nhiệm vụ của các khoa, phòng thuộc bệnh viện;

5. 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, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có liên quan.

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

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với các khoa, phòng thuộc bệnh viện tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân, 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 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 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 chuyên môn theo quy định của pháp luật; được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân theo hướng dẫn của Tổng 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 thuộc quyền quản lý của 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 khoa, phòng trong bệnh viện, các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại bệnh viện, 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, Phòng TC-HC-TC 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./.