

Số: 59 /QĐ-BV

Bình Thuận, ngày 23 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN – PHỤC HỒI CHỨC NĂNG TỈNH BÌNH THUẬN

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 số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về việc quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 3288/QĐ-UBND ngày 08/10/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận về việc đổi tên Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Bình Thuận thành Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận; đồng thời ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy, biên chế và mối quan hệ công tác của Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận;

Căn cứ Quyết định số 1729/QĐ-SYT ngày 30/11/2017 của Sở Y tế Bình Thuận ban hành Quy định phân công quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Y tế Bình Thuận;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ bệnh viện,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận”.

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

Điều 3. Các Ông (bà) Phó giám đốc, Trưởng, Phó phụ trách các Khoa, Phòng có liên quan và toàn thể, viên chức, người lao động trong đơn vị chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *Đỗ Anh*

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT, TCCB.



GIÁM ĐỐC

Phạm Văn Chính

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN –
PHỤC HỒI CHỨC NĂNG TỈNH BÌNH THUẬN
(Ban hành kèm theo Quyết định số 59 /QĐ-BV ngày 23 tháng 6 năm
của Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận.

Việc tiếp công dân đối với công dân là người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức, viên chức đang làm việc tại đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị 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. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Bệnh viện được thực hiện trong giờ hành chính tại Phòng Tiếp công dân của Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận; Lô 2A – Khu dân cư Hùng Vương, Phường Phú Hải, Thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận.

2. Thủ trưởng đơn vị bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp với tình hình của đơn vị và đảm bảo quy định tại Điều 19 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân.

Điều 4. Tiêu chuẩn đối với người tiếp công dân

Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm bố trí viên chức chuyên trách tiếp công dân. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt; có năng lực chuyên môn; nắm vững chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; am hiểu thực tế; có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, có kỹ năng giao tiếp, nhiệt tình; bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của Bệnh viện.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các hành vi bị 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 dọa, xúc phạm 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 theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
 - a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
 - c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) Trình bày trung thực sự việc, 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, 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 đúng 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 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.

5. 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 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.

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

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Tổ chức tiếp công dân tại Bệnh viện

1. Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân định kỳ vào một ngày cố định của hàng tháng và tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu của cấp trên theo đúng quy định.

2. Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân Thủ trưởng đơn vị trực phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Chế độ báo cáo

Định kỳ theo yêu cầu của cấp trên đơn vị báo cáo kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

Điều 12. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý

1. Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc viên chức thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

2. Mọi hành vi vi phạm các quy định về tiếp công dân của Quy chế này thì tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 13. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, cần điều chỉnh, bổ sung, bộ phận Tiếp công dân có trách nhiệm đề nghị Thủ trưởng đơn vị sửa đổi, bổ sung Quy chế này phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế. / *Đỗ Thanh*

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ



Phạm Văn Chính

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 57 /QĐ-BV ngày 13 tháng 01 năm 2019
của Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận)

Điều 1. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận (sau đây gọi tắt là Bệnh viện) tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trừ các ngày lễ, tết).

- Buổi sáng: Từ 8 giờ - 11 giờ.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ - 17 giờ.

- Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân của Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận; Lô 2A – Khu dân cư Hùng Vương, Phường Phú Hải, Thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận.

2. Giám đốc Bệnh viện tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hằng tháng và tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu của cấp trên theo quy định.

- Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng Giám đốc của Bệnh viện Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng tỉnh Bình Thuận; Lô 2A – Khu dân cư Hùng Vương, Phường Phú Hải, Thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận.

Điều 2. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

1. Trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu được hướng dẫn, giải quyết, trả lời về nội dung đã trình bày;

2. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

3. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

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

5. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Phải nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời (nếu có), giấy ủy quyền (nếu có);

2. Phải có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với công chức, viên chức tiếp công dân và tuân thủ sự hướng dẫn của công chức, viên chức tiếp công dân;

3. Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

4. Phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

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

6. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 4. Trách nhiệm của người làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện, vào sổ theo dõi và làm giấy biên nhận. Nếu đơn thư không thuộc thẩm quyền của Bệnh viện thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện.

5. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Được quyền yêu cầu công dân cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 5. Không tiếp công dân trong các trường hợp sau

1. Người uống rượu, bia; sử dụng chất kích thích bị cấm, 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, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân; người đại diện hoặc ủy quyền không hợp pháp.

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.

Điều 6. Những trường hợp nghiêm cấm

1. Nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người tiếp công dân.

2. Can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo của người khác.

3. Mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, súc vật và trẻ em vào nơi tiếp công dân.

4. Tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân. Người vi phạm một trong những trường hợp trên sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật. / *Đ/Đ*

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ



Phạm Văn Chính