

Số: /QĐ-BVNĐĐN Đồng Nai, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG ĐỒNG NAI

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

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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 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 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ-CP quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ (có hiệu lực từ ngày 01/7/2025 đến hết ngày 01/3/2027), trong đó có điều chỉnh một số nội dung liên quan đến việc tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 503/QĐ-UBND ngày 24 tháng 7 năm 2025 của UBND Tỉnh Đồng Nai ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai trực thuộc Sở Y tế tỉnh Đồng Nai;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai”

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

Điều 3. Phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng hoặc phụ trách các khoa phòng, các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Giám đốc Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai;
- Lưu: VT, TCCB.

GIÁM ĐỐC

Lê Anh Phong

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai

(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-BVNĐĐN ngày tháng năm 2025
của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc bệnh viện hoặc Phó Giám đốc bệnh viện; công tác tiếp công dân thường xuyên tại Bộ phận tiếp công dân; trách nhiệm của các Trưởng khoa phòng và Giám đốc bệnh viện trong công tác tiếp công dân của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của bệnh viện để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

Điều 3. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

a) Thời gian: Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Bộ phận tiếp công dân của bệnh viện từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định), thời gian như sau:

+ Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 00 đến 16 giờ 00

a) Địa điểm: Tại Trụ sở Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai

Địa chỉ: Quốc lộ 1A, phường Tam hiệp, tỉnh Đồng Nai

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. 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.

2. 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Viên chức tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân là thành viên của Tổ tiếp công dân được thành lập theo Quyết định của Giám đốc bệnh viện do Phó Giám đốc bệnh viện giữ vai trò Tổ trưởng được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại phòng tiếp công dân.

Điều 6. Đơn vị phối hợp tiếp công dân

Các khoa phòng thuộc bệnh viện phối hợp tiếp công dân đối với vụ việc có liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của khoa phòng.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Tổ trưởng vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Ban Giám Đốc bệnh viện tiếp công dân định kỳ vào thứ hai tuần thứ hai của tháng.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Ban Giám đốc tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cần thiết.

3. Khi Ban Giám đốc hoặc Tổ trưởng tổ tiếp công dân yêu cầu các Trưởng khoa phòng thuộc bệnh viện cùng tiếp công dân thì những người này có trách nhiệm cùng dự hoặc ủy quyền cho viên chức của khoa phòng tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan nội dung tiếp công dân.

Chương III

TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của Tổ tiếp công dân

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị từ

các khoa phòng; những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ người dân, doanh nghiệp; phân loại chuyển đơn đến các khoa phòng có chức năng để xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các khoa phòng trong việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc sau khi tiếp công dân.

5. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Tổ tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với các phòng chức năng dự thảo thông báo kết luận vụ việc trình Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phê duyệt và thông báo cho công dân, các khoa phòng liên quan hoặc các cơ quan, đơn vị có liên quan (nếu có).

6. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư của các khoa phòng thuộc bệnh viện cho Giám đốc bệnh viện để theo dõi, chỉ đạo.

Điều 10. Trách nhiệm của phòng Tổ chức cán bộ, Hành chính quản trị

1. Trưởng phòng Tổ chức cán bộ tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với các Trưởng khoa phòng thuộc bệnh viện trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định:

Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị từ người dân, doanh nghiệp nộp vào bệnh viện; trình Ban Giám đốc, (Tổ tiếp công dân) phân loại, xử lý.

Giải quyết kinh phí tiếp công dân theo quy định.

Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ban Giám đốc.

3. Phòng Hành chính quản trị bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ban Giám đốc.

Bố trí lực lượng bảo vệ của bệnh viện đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Ban Giám đốc, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của Ban Giám đốc hoặc của Tổ tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

Điều 11. Trách nhiệm của các khoa, phòng thuộc bệnh viện

1. Cùng dự hoặc uỷ quyền cho viên chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Ban Giám đốc hoặc Tổ trưởng tổ tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết Tổ trưởng tổ tiếp công dân liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại để

mời các khoa phòng tham gia tiếp công dân.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng mình cho Giám đốc hoặc Tổ trưởng tổ tiếp công dân trước khi tiến hành tiếp công dân.

3. Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu của Tổ tiếp công dân.

4. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Tổ trưởng tổ tiếp công dân.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Trách nhiệm của viên chức tiếp công dân

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung liên quan do công dân 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. Tiếp nhận, phân loại đơn và tổng hợp báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc tiếp.

5. Đề xuất Tổ trưởng tổ tiếp công dân mời các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

Điều 13. Quyền của viên chức tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); Trường hợp công dân đến tố cáo nếu không xuất trình các giấy tờ thì có quyền từ chối tiếp trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định.

2. Yêu cầu cung cấp các giấy tờ chứng minh đại diện hợp pháp cho người khiếu nại. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư trong trường hợp người khiếu nại nhờ Luật sư giúp đỡ; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình những giấy tờ trên.

3. Yêu cầu bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh trật tự tại

phòng tiếp công dân và đảm bảo an toàn cho viên chức tiếp công dân (nhất là những buổi tiếp đoàn đông người) đối với trường hợp công dân đến phòng tiếp công dân trong tình trạng say rượu, tâm thần, gây mất trật tự hoặc có dấu hiệu gây mất trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật; đồng thời báo cáo ngay ban Thanh tra nhân dân, phòng Tổ chức cán bộ, phòng Hành chính quản trị để phối hợp xử lý theo quy định.

4. Tiếp nhận đơn đăng ký gặp Giám đốc, Phó Giám đốc trong các trường hợp:

a) Khiếu nại đối với Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của các Trưởng khoa phòng tham mưu hoặc Giám đốc bệnh viện đã ban hành;

b) Khiếu nại đối với hành vi hành chính của cấp Trưởng, phó khoa phòng và khoa phòng trực thuộc bệnh viện;

c) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý của bệnh viện.

Điều 14. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng (hoặc có dấu hiệu) say 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 nơi 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. Từ chối tiếp những người có hành vi vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với viên chức tiếp công dân

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.

Điều 16. Các hành vi bị cấm của công dân

Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, gây rối an ninh, trật tự công cộng, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của người khác và của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.

Chương V

MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC KHOA PHÒNG TRỰC THUỘC BỆNH VIỆN

Điều 17. Quan hệ của viên chức tiếp công dân với các Trưởng khoa phòng

Trong trường hợp công dân đến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến thẩm quyền và nghiệp vụ chuyên môn của khoa phòng, viên chức tiếp công dân phải liên hệ với các Trưởng khoa phòng đó để được cử viên chức phối hợp cùng tham gia tiếp công dân.

Điều 18. Quan hệ giữa phòng Tổ chức cán bộ, Hành chính quản trị và các Trưởng khoa phòng trực thuộc bệnh viện

Khi có thông báo hoặc thư mời của Tổ tiếp công dân, các Trưởng phòng phải có trách nhiệm bố trí viên chức cùng phối hợp tham gia buổi tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết Tổ trưởng tổ tiếp công dân điện thoại trực tiếp mời các khoa, phòng thuộc bệnh viện tham gia tiếp công dân.

Chương VI

BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 19. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân phải được bố trí riêng, phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và viên chức làm công tác tiếp công dân.

Nơi tiếp công dân phải khang trang sạch đẹp, đầy đủ trang thiết bị theo quy định của pháp luật.

Tại nơi tiếp công dân của bệnh viện phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 20. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân

Kinh phí hoạt động của Tổ tiếp dân và chế độ bồi dưỡng đối với viên chức làm công tác tiếp công dân thực hiện theo Quyết định số 486/QĐ-UBND ngày 07/02/2018 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 96/NQ-HĐND ngày 08/12/2017 của HĐND tỉnh quy định mức chi bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Điều 21. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm thực hiện

Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng phòng Hành chính quản trị, Trưởng khoa phòng (hoặc phụ trách khoa phòng) thuộc bệnh viện và Thành viên tổ tiếp công dân có trách nhiệm chấp hành nghiêm Quy chế này.

Điều 23. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

1. Quá trình thực hiện Quy chế này nếu xét thấy cần sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế này cho phù hợp yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật hiện hành thì các khoa phòng thuộc bệnh viện phản hồi về Phòng Tổ chức cán bộ.

2. Giao Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm theo dõi thực hiện Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Giám đốc xem xét, quyết định./.