

Số: /QĐ-BVNĐĐN

Đồng Nai, ngày tháng năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại 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 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình 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 Phòng Tổ chức cán bộ.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai.

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

**Điều 3.** Trưởng các khoa, phòng thuộc Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai và các tổ chức, đơn vị, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TCCB.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Anh Phong**

## NỘI QUY

### Tiếp công dân tại Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BVNĐĐN ngày / /2025  
của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai)

#### I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân tại Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai: Quốc lộ 1A, phường Tam Hiệp, tỉnh Đồng Nai.

2. Người được giao tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; thực hiện tiếp các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Bệnh viện Nhi đồng Đồng Nai (gọi tắt là Bệnh viện).

3. Thời gian tiếp công dân: Bệnh viện tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân 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 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

4. Ban Giám Đốc bệnh viện tiếp công dân định kỳ vào thứ hai tuần thứ hai của tháng. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Ban Giám đốc tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

a) Tổ tiếp công dân giúp lãnh đạo Bệnh viện tổ chức tiếp công dân tại đơn vị. Tổ trưởng tổ tiếp công dân có trách nhiệm phân công viên chức tiếp công dân tại phòng tiếp công dân; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân.

b) Ban chủ nhiệm các khoa, phòng thuộc Bệnh viện có trách nhiệm phối hợp giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo thẩm quyền nhiệm vụ được giao.

#### II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người đến 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) 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;

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

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

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

b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân. Tuân thủ hướng dẫn của viên chức tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với viên chức tiếp công dân;

c) Trình bày cụ thể, 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) 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 Địa điểm tiếp công dân hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm viên chức tiếp công dân làm nhiệm vụ, Lãnh đạo Đảng và Nhà nước, Bệnh viện và các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.

đ) Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào Địa điểm tiếp công dân;

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân;

g) 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 theo quy định của pháp luật;

h) Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Địa điểm tiếp công dân;

i) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

### **III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Bệnh viện.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, 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 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày vào Sổ tiếp công dân. Có giấy biên nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đối với đơn thư thuộc thẩm quyền.

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. 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 công dân vi phạm Nội quy 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

#### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Công dân trong tình trạng (hoặc có dấu hiệu) không làm chủ được hành vi của bản thân do dùng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, lãnh đạo Đảng, Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường của Địa điểm tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân.

3. Công dân 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. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.

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

## **V. XỬ LÝ HÀNH VI VI PHẠM**

1. Viên chức tiếp dân vi phạm Nội quy tiếp công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Công dân vi phạm Nội quy tiếp công dân sẽ bị lập biên bản, tùy theo mức độ vi phạm, Bệnh viện sẽ yêu cầu cơ quan chức năng xử lý hành chính hoặc xử lý hình sự; nếu gây thiệt hại đến tài sản của Nhà nước, tổ chức hoặc công dân thì phải chịu trách nhiệm bồi thường.

## **VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

1. Viên chức cơ quan, mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Trong quá trình thực hiện, tổ chức, cá nhân có thành tích được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trong quá thực hiện Nội quy, nếu xét thấy cần thiết, Tổ tiếp công dân kiến nghị Giám đốc Bệnh viện điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp theo quy định của pháp luật./.