

Hà Tĩnh, ngày 13 tháng 01 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân**  
**của Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN PHỤC HỒI CHỨC NĂNG**

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

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

*Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 04/2021/NĐ-CP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 2679/QĐ-UBND ngày 15/9/2014 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về việc kiện toàn bệnh viện Điều dưỡng và Phục hồi chức năng Hà Tĩnh thành bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh; Quyết định 3386/QĐ-UBND ngày 8 tháng 10 năm 2021 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về việc quy định cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Phục hồi chức năng;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

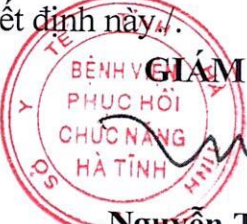
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh.

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

**Điều 3.** Trưởng phòng TCHC, các khoa/phòng, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Lãnh đạo BV;
- Các khoa, phòng;
- Trang thông tin bệnh viện;
- Lưu: VT, TCHC.

  
**GIÁM ĐỐC**  
**Nguyễn Thị Diên**

Hà Tĩnh, ngày 13 tháng 01 năm 2025

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 11/QĐ-BVPHCN ngày 13/01/2025  
của Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh)

## 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 Phục hồi chức năng Hà Tĩnh; 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 Phục hồi chức năng Hà Tĩnh (Phòng tiếp dân).

Quy chế này áp dụng đối với viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, các khoa/phòng liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh

### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh 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

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp dân của đơn vị.  
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 4. Việc từ chối tiếp công dân**

Người được 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.

#### **Điều 5. 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 cơ quan, tổ chức, 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 trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

### **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Phòng tiếp dân**

Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh bố trí Phòng tiếp dân tại tầng 3 dãy nhà A1 (khu nhà Hành chính) hoặc Phòng Giám đốc tại khu làm việc hành chính bệnh viện (Địa chỉ 223, đường Nguyễn Công Trứ, TP Hà Tĩnh). Phòng tiếp dân đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân và niêm yết nội quy, lịch tiếp công dân theo quy định.

#### **Điều 7. Tổ chức tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 tuần thứ hai hàng tháng tại Phòng tiếp công dân của Bệnh viện Phục hồi chức năng Hà Tĩnh. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết theo quy định thì được tổ chức vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Tùy theo nội dung có thể phân công Phó giám đốc tiếp công dân. Trường hợp Giám đốc hoặc Phó giám đốc được phân công không

thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Tiếp công dân thường xuyên

Tổ tiếp công dân Bệnh viện Phục hồi chức năng tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày tiếp công dân định kỳ) tại Phòng tiếp dân của cơ quan.

3. Tiếp công dân theo yêu cầu, đột xuất

Lãnh đạo bệnh viện Bệnh viện tiếp công dân trong các trường hợp cần thiết ngoài lịch tiếp công dân định kỳ và thường xuyên.

4. Thời gian tiếp công dân

Mùa đông:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút;

Mùa hè:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 30 phút;

**Chương III**

**NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN CỦA LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN,  
CỦA VIỆN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG  
DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của Lãnh đạo bệnh viện**

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Lãnh đạo bệnh viện

- a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
- b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;
- c) Phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;
- d) Phối hợp chặt chẽ với bộ phận, khoa/phòng có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;
- đ) Kiểm tra, đôn đốc bộ phận, khoa, phòng, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;
- e) Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
- g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Thực hiện tiếp công dân đột xuất, theo yêu cầu trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều bộ phận, khoa/phòng hoặc ý kiến của các bộ phận, khoa/phòng còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Khi tiếp công dân, Lãnh đạo bệnh viện phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo bộ phận, khoa/phòng cán bộ, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

#### **Điều 9. 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, có đeo băng tên theo quy định.

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 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 có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng bộ phận 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 10.** Quyền, 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, kiến nghị 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, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- 1. Người trong tình trạng 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 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 khiêu nại, tố cáo kéo dài;

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

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Tổ chức thực hiện**

1. Lãnh đạo bệnh viện có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra công tác tiếp công dân tại đơn vị.

2. Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân phối hợp với các khoa/phòng, tổ chức có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Phòng tiếp dân chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những điểm không phù hợp với quy định của pháp luật viên chức phụ trách tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Lãnh đạo bệnh viện xem xét, điều chỉnh, sửa đổi bổ sung bản Quy chế này cho phù hợp./.