

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân
của Trung tâm Huyết học – Truyền máu

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM HUYẾT HỌC - TRUYỀN MÁU

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

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

Căn cứ Luật Tổ chức số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết 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 1516/QĐ-UBND ngày 08 tháng 10 năm 2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Huyết học – Truyền máu Khánh Hòa trực thuộc Sở Y tế;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Hành chính tổng hợp Trung tâm Huyết học – Truyền máu Khánh Hòa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Trung tâm Huyết học – Truyền máu Khánh Hòa;

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

Ban thanh tra nhân dân, Lãnh đạo các khoa, phòng thuộc Trung tâm, các tổ chức, các nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Lưu: VT, HCTH.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Duy Long

SỞ Y TẾ KHÁNH HOÀ
TRUNG TÂM HUYẾT HỌC
TRUYỀN MÁU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: / QĐ-HHTM ngày tháng 10 năm 2025
của Trung tâm Huyết học - Truyền máu Khánh Hòa)*

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 Trung tâm Huyết học Truyền máu Khánh Hòa; 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 Trung tâm Huyết học - Truyền máu Khánh Hòa.

Quy chế này áp dụng cho viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại Trung tâm.

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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm để 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 Trung tâm, 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

Viên chức được phân công tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân, giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp đồng thời báo cáo phó Giám đốc phụ trách Trung tâm để giải quyết.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Phòng tiếp dân

Trung tâm bố trí phòng Tiếp công dân tại Điểm tiếp nhận máu tập trung, địa chỉ 16 Hồng Bàng, Phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa)

Phòng tiếp công 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 6. Tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

Lãnh đạo Trung tâm thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì ngày tiếp công dân định kỳ chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp. Khi Lãnh đạo Trung tâm đi vắng thì uỷ quyền cho Lãnh đạo khoa, phòng thực hiện tiếp công dân.

Ngoài tiếp công dân định kỳ, Lãnh đạo Trung tâm tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Tiếp công dân thường xuyên

Giao Ban thanh tra nhân dân Trung tâm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày còn lại của tháng.

3. Thời gian tiếp công dân

Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính

- Buổi sáng: từ 7h00 đến 11h30

- Buổi chiều: từ 13h30 đến 17h00.

4. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

- Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN THANH TRA NHÂN DÂN; 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 và quyền hạn của Ban thanh tra nhân dân tiếp công dân

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

a) Ban Thanh tra nhân dân tiếp công dân thường xuyên, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết đã được Lãnh đạo Trung tâm giao;

b) Chủ trì, phối hợp với các khoa, phòng chuyên môn thuộc Trung tâm tham gia tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của Trung tâm; tham mưu giúp Lãnh đạo Trung tâm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

c) Báo cáo Lãnh đạo Trung tâm vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền được giao.

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 Trung tâm.

4. Theo dõi, đôn đốc việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Phó Giám đốc phụ trách Trung tâm.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi của Trung tâm, báo cáo định kỳ và đột xuất về Sở Y tế theo quy định.

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 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 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 người 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 hưởng chế độ bồi dưỡng 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 những hành vi sai trái, sách nhiễu gây phiền hà của viên chức đang thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo, kiến nghị phản ánh hành vi vi phạm pháp luật của viên chức thuộc quyền quản lý của Trung tâm.

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. Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.

9. 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

1. Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Phòng tiếp dân chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, viên chức tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Phó Giám đốc phụ trách Trung tâm để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.