

## **QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN VÀ PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ CỦA TỔ TIẾP CÔNG DÂN BỆNH VIỆN BẮC THĂNG LONG**

*(Kèm theo Quyết định số 08/QĐ-BVBTL ngày 12/01/2021 của Bệnh viện Bắc Thăng Long)*

### **I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Ban giám đốc, các bộ phận trong Bệnh viện có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở của Bệnh viện.

2. Phòng tiếp công dân đặt tại khu Hành chính cơ quan; nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo.

3. Mục đích của việc tiếp dân

- Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, những vấn đề liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về lĩnh vực y tế;

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về lĩnh vực y tế; những vấn đề trong hoạt động của Bệnh viện, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền;

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

### **II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TẠI BỆNH VIỆN BẮC THĂNG LONG**

1. Nơi tiếp công dân: phòng 402, tầng 4, nhà B1.

2. Phân công nhiệm vụ của Tổ tiếp công dân

- Ông Trần Xuân Thăng - Tổ trưởng: phụ trách chung, là người chịu trách nhiệm cuối cùng về việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư tại Bệnh viện. Trực tiếp tiếp nhận và giải quyết những thông tin phản ánh, kiến nghị của viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân về công tác tổ chức, tài chính, quy tắc ứng xử.

- Bà Ngô Thị Tuyết Lan - Tổ phó: phụ trách việc tiếp công dân và giải quyết những thông tin phản ánh, kiến nghị của viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân về công tác chuyên môn, cơ sở vật chất Bệnh viện, nội quy, quy chế.

- Bà Lê Thị Hồng Điệp - Tổ viên: phụ trách việc tiếp công dân và giải quyết những thông tin phản ánh, kiến nghị của viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân về công tác công đoàn.

- Ông Nguyễn Mậu Vĩnh - Tổ viên: phụ trách việc tiếp công dân hướng dẫn viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân về công tác thực hiện quyền khiếu nại tố cáo đúng quy định, giám sát việc tiếp công dân tại Bệnh viện.

- Ông Nguyễn Văn Thành - Tổ viên: phụ trách việc tiếp công dân hướng dẫn viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân về công tác khám bệnh, chữa bệnh, bảo hiểm y tế.

- Ông Lê Trọng Đại - Tổ viên: tiếp nhận, phân loại và đề xuất chuyển những thông tin phản ánh, kiến nghị của viên chức, người lao động, người bệnh, người nhà người bệnh và nhân dân đến các bộ phận với Thủ trưởng đơn vị; quản lý hồ sơ sổ sách tiếp công dân đúng quy định.

### 3. Lịch tiếp công dân

- Viên chức tiếp công dân làm việc trong tuần, theo giờ hành chính.

- Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân vào ngày Thứ bảy hàng tuần (nếu ngày đó Thủ trưởng đơn vị đi công tác sẽ cử Phó thủ trưởng đơn vị tiếp thay). Những thành viên còn lại trong Tổ tiếp công dân sẽ thực hiện việc tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần.

- Thường trực giờ hành chính tiếp công dân từ thứ 2 đến thứ 6: đ/c Lê Trọng Đại.

- Thời gian tiếp công dân:

Buổi sáng từ 08<sup>h</sup> 00 - 11<sup>h</sup> 00.

Buổi chiều từ 14<sup>h</sup> 00 - 16<sup>h</sup> 30.

4. Khi làm nhiệm vụ tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, tự giới thiệu tên, nhiệm vụ của mình để người được tiếp biết. Chỉ được tiếp công dân tại địa điểm quy định, không tiếp tại nhà riêng hoặc nơi khác;

5. Khi tiếp công dân, tùy theo nội dung vấn đề đặt ra, cán bộ tiếp dân có trách nhiệm xử lý như sau:

5.1. *Những vấn đề thuộc về phản ánh thông tin, kiến nghị*: thông báo cho các bộ phận có liên quan để cử cán bộ có thẩm quyền, chức trách đến gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu;

5.2. *Những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo*: nghe và phân loại xử lý.

- Tiếp nhận những vấn đề thuộc thẩm quyền có thể xét giải quyết trực tiếp tại Bệnh viện; những vụ việc mà Bệnh viện có trách nhiệm can thiệp theo thẩm quyền quản lý Nhà nước để yêu cầu các cơ quan có liên quan giải quyết;

- Với những vụ việc không thuộc thẩm quyền và trách nhiệm xem xét giải quyết thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

6. Công tác tiếp dân được quy định như sau:

6.1. *Tiếp công dân có báo trước*:

- Thủ trưởng đơn vị trực tiếp;

- Các bộ phận, cá nhân trực thuộc Bệnh viện có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo Thủ trưởng đơn vị xem xét trước nội dung các vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian Thủ trưởng đơn vị sẽ tiếp. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc Bệnh viện có liên quan cùng dự tiếp theo yêu cầu của Thủ trưởng đơn vị;

- Trong buổi tiếp, Thủ trưởng đơn vị nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc nghiên cứu giải quyết theo thời hạn được ấn định.

#### 6.2. Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết:

- Trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây mất ổn định tình hình nếu không có những chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời thì các bộ phận, cá nhân trực thuộc phải báo cáo ngay với Thủ trưởng đơn vị hoặc Phó thủ trưởng đơn vị để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời.

- Định kỳ từng quý, 6 tháng, cả năm Thủ trưởng đơn vị tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân báo cáo về Sở Y tế.

