

Số: 544/QĐ-BVCTCH

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 6 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế Tiếp Công dân**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH**

*Căn cứ Quyết định số 3377/QĐ-SYT ngày 17 tháng 5 năm 2017 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bệnh viện Chấn thương chỉnh hình thuộc Sở Y tế;*

*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 của Chính Phủ về việc hướng dẫn một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư 06/2014/ TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014;*

*Xét đề nghị của Trưởng Phòng Quản lý Chất lượng.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp Công dân của Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 510/QĐ-BVCTCH ngày 10 tháng 7 năm 2017 của Bệnh viện Chấn thương chỉnh hình về việc Ban hành Quy chế Tiếp công dân.

**Điều 3.** Trưởng Phòng Tổ chức cán bộ, Phòng Quản lý chất lượng, Phòng Hành chính quản trị và các Khoa Phòng thuộc Bệnh viện có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc ;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P.QLCL (LTT- 15b).



**Châu Văn Đính**



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
BỆNH VIỆN CHẤN THƯƠNG CHÍNH HÌNH

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 544/QĐ-BVCTCH ngày 17/6/2020  
của Giám đốc Bệnh viện Chấn thương Chính hình)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị, xử lý đơn thư qua công tác tiếp công dân tại Bệnh viện Chấn thương Chính hình.

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất của Ban giám đốc, cán bộ viên chức bệnh viện Chấn thương Chính hình Thành phố Hồ Chí Minh; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa Ban Giám đốc, Tổ Tiếp công thường xuyên với cán bộ, viên chức các khoa phòng chức năng trong Bệnh viện.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này được áp dụng đối với các Cán bộ, viên chức, người lao động của Bệnh viện tham gia tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất tại Bệnh viện Chấn thương Chính hình.

2. Người trực tiếp đến phản ánh, kiến nghị, gửi đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo tại Phòng Tiếp Công dân của bệnh viện.

3. Lực lượng bảo vệ bệnh viện và tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### Điều 3. Mục đích của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Tiếp công dân để lắng nghe ý kiến công dân góp ý xây dựng nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân. Kịp thời hướng dẫn, giải thích công dân thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật hiện hành.

Tiếp nhận đơn thư tranh chấp trong khám bệnh chữa bệnh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Bệnh viện để xem xét, xử lý đơn, giải quyết theo Quy chế, Quy trình của bệnh viện và các quy định pháp luật có liên quan.

Việc phối hợp giữa các Khoa, Phòng chức năng tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của công dân;

#### **Điều 4. Nguyên tắc của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, 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.

2. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **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. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thực hiện đúng hướng dẫn của người tiếp công dân; có hành vi đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân, gây rối làm mất trật tự tại Phòng Tiếp công dân.

9. Vi phạm các quy định khác trong Nội quy, Quy chế tiếp công dân.

#### **Điều 6. Việc từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 5 Quy chế này nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01.

## **Chương II**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI BỆNH VIỆN.**

#### **Điều 7. Hoạt động tiếp công dân tại Bệnh viện**

1. Trực tiếp lắng nghe, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

#### **Điều 8. Địa điểm tiếp công dân**

1. Phòng Tiếp Công dân, Lầu 1, Khu Hành chính, Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình công khai thời gian tiếp công dân thường xuyên, Nội quy Tiếp công dân.

2. Công bố trên trang thông tin điện tử của của bệnh viện các nội dung thông tin:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của Giám đốc bệnh viện.

#### **Điều 9. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của Bệnh viện**

Ban Giám đốc Bệnh viện có trách nhiệm niêm yết công khai tại Bệnh viện, Phòng Tiếp Công dân và trang thông tin điện tử của đơn vị đề cá nhân, tổ chức có nhu cầu thuận tiện liên hệ những thông tin:

- Nơi Tiếp Công dân;
- Lịch Tiếp Công dân thường xuyên;
- Lịch Tiếp Công dân định kỳ.
- Số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận ý kiến đóng góp của công dân.

Trong trường hợp có yêu cầu Giám đốc tiếp công dân, chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; phải niêm trang thông tin điện tử các nội dung: thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân định kỳ.

Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.



## **Mục 1. TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN**

### **Điều 9. Tiếp công dân thường xuyên tại bệnh viện**

1. Bệnh viện Chấn thương Chỉnh hình tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp Công dân của Bệnh viện do Tổ tiếp Công dân Bệnh viện được thành lập theo Quyết định số 387/QĐ-BVCTCH ngày 20/4/2020

2. Ngày tiếp công dân trong tuần: Từ thứ hai đến thứ sáu.

3. Thời gian tiếp công dân:

Sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ.

### **Điều 10. Đường dây nóng**

Đường dây nóng của bệnh viện được mở liên tục 24/24 để tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Bộ Y tế: 1900 9095

Sở Y tế: 0967771010

Bệnh viện: 0967841010

Bệnh viện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân qua địa chỉ mail: bvtch.com.vn, hòm thư góp ý, ...

### **Điều 11. Việc tiếp công dân thường xuyên của Tổ Tiếp công dân và cử người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Bệnh viện**

1. Viên chức Phòng Quản lý Chất lượng làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân.

2. Trưởng Phòng Quản lý Chất lượng – Tổ phó Tổ Tiếp công dân bệnh viện bố trí người tiếp công dân thường xuyên, có trách nhiệm mời thành viên tổ tiếp công dân theo quyết định số 387/QĐ-BVCTCH ngày 20 tháng 4 năm 2020.

3. Khoa phòng chức năng có trách nhiệm tạo điều kiện cho thành viên Tổ tiếp công dân đang làm việc tại Khoa, Phòng tham gia tiếp công dân hoặc cử người có trách nhiệm tham gia tiếp công dân khi có vấn đề mà công dân phản ánh liên quan.

## **Mục 2. TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ**

### **Điều 12. Tiếp công dân định kỳ**

1. Giám đốc Bệnh viện thực hiện tiếp công dân định kỳ.

2. Giám đốc Bệnh viện có thể ủy quyền cho Phó Giám đốc và lãnh đạo các bộ phận Khoa Phòng có liên quan phối hợp tiếp công dân.

3. Thời gian tiếp công dân: 1 tháng tiếp công dân 1 lần vào ngày thứ sáu của tuần cuối cùng trong tháng- tại Phòng Tiếp công dân Tầng 1, Khu Hành chính bệnh viện, buổi sáng từ 09 giờ đến 11 giờ, buổi chiều từ 14 giờ đến 16 giờ.

4. Nếu có công dân đăng ký với viên chức tiếp công dân thường xuyên về việc yêu cầu làm việc với Giám đốc bệnh viện. Phòng Quản lý Chất lượng có Tờ trình đến Giám đốc về nội dung vụ việc, các yêu cầu giải quyết; đề xuất thành phần tham dự, kế hoạch giải quyết nếu có và đồng thời tổ chức thực hiện theo chỉ đạo của người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ.

### **Mục 3. TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT**

#### **Điều 13. Tiếp công dân đột xuất**

Giám đốc Bệnh viện, tổ Tiếp công dân thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia ảnh hưởng đến hoạt động của Bệnh viện.

## **Chương III QUI TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI BỆNH VIỆN**

Khi tiếp người kiến nghị, người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến kiến nghị, phản ánh, tranh chấp trong khám bệnh chữa bệnh, khiếu nại hoặc tố cáo để xử lý cho phù hợp.

#### **Điều 14. Tiếp người đến kiến nghị, phản ánh, tranh chấp**

##### **1. Xác định nhân thân của công dân :**

Khi tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

Tuy nhiên, trong những tình huống cụ thể, công dân có phản ánh người, tranh chấp trong khám chữa bệnh, người Tiếp công dân cần linh động, đơn giản hơn trong việc xác định nhân thân tạo tiền đề cho việc tiếp xúc, giải thích và hòa giải được thuận lợi.

##### **2. Nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh, tranh chấp.**

a. Nếu nội dung đơn kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

b. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh.

NH  
N TH  
NH.  
★

c. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d. Trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc đơn kiến nghị, phản ánh có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc viết lại đơn kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi lại nội dung kiến nghị, phản ánh bằng văn bản.

### **3. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp**

a. Khi người kiến nghị, phản ánh cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó.

b. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp. Việc tiếp nhận được thực hiện như trường hợp tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người phản ánh cung cấp.

### **4. Trách nhiệm xử lý đơn và tham mưu giải quyết vụ việc sau khi tiếp công dân**

Viên chức tiếp công dân – Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm (thực hiện mẫu 03 TCD) đề xuất xử lý đơn theo đúng Quy trình xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh, tranh chấp trong khám bệnh chữa bệnh của bệnh viện.

#### **Điều 15. Tiếp người đến khiếu nại**

##### **1. Xác định nhân thân của công dân đến khiếu nại.**

a. Khi xác định nội dung được phản ánh trực tiếp là khiếu nại, người tiếp công dân cần xác định thêm công dân là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại.

b. Nếu tiếp người đại diện cho cơ quan, tổ chức thì xác định tính hợp pháp theo điều 6 Thông tư 06/2014/TT-TTCP

c. Nếu tiếp người đại diện, người được ủy quyền điều 7 Thông tư 06/2014/TT-TTCP

d. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên

pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại theo điều 8 Thông tư 06/2014/TT-TTCP

e. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

## **2. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp.**

Thực hiện như điều 14,15 Quy chế này

## **3. Trách nhiệm xử lý đơn và tham mưu giải quyết vụ việc sau khi tiếp công dân**

Viên chức tiếp công dân – Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm (thực hiện mẫu 03-TCD-CTCH) đề xuất xử lý đơn theo đúng Quy trình xử lý và giải quyết đơn khiếu nại của bệnh viện.

### **Điều 16. Tiếp người đến Tố cáo**

#### **1. Xác định nhân thân của người tố cáo**

Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân.

Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

#### **2. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo**

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo. Đơn yêu cầu bảo vệ được thực hiện theo Mẫu số 07-TCD-CTCH.

#### **3. Nghe, ghi chép nội dung tố cáo**

a. Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn tố cáo không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người tố cáo viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo.



3. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung tố cáo; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người tố cáo trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người tố cáo nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo.

4. Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo cử người đại diện để trình bày nội dung tố cáo. Người tiếp công dân ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Luật tố cáo.

5. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo riêng để thực hiện việc tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

#### **4. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp**

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm Giấy biên nhận, thực hiện theo Mẫu số 02-TCD-CTCH ban hành kèm theo Thông tư này, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

### **CHƯƠNG VII**

#### **ĐẢM BẢO AN NINH TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA BỆNH VIỆN**

##### **Điều 22. Trách nhiệm đảm bảo an ninh cho công tác tiếp công dân của Bệnh viện**

1. Tổ Bảo vệ Bệnh viện có trách nhiệm phối hợp với Tổ Tiếp công dân bảo đảm hoạt động Tiếp công dân, chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, những dấu hiệu tụ tập đông người gây mất an ninh trật tự, có biện pháp phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời khi có yêu cầu.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, vi phạm nội quy, Quy chế Tiếp công dân của bệnh viện thì lực lượng bảo vệ căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình có biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc liên hệ Công an phường để xử lý theo quy định của pháp luật.

### **CHƯƠNG VIII**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 23. Quản lý công tác tiếp công dân**

1. Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện làm đầu mối phối hợp thực hiện công tác tiếp dân, xử lý đơn thư kiến nghị, phản ánh, tranh chấp, khiếu nại tố cáo tại Bệnh viện; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về tiếp công dân với Sở Y tế và các cơ quan chức năng theo quy định.

2. Ban giám đốc bệnh viện chỉ đạo, quản lý và tạo điều kiện thực hiện tốt công tác Tiếp Công dân.

**Điều 24. Sửa đổi, bổ sung**

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các Khoa, Phòng chức năng của bệnh viện có ý kiến đến Phòng Quản Lý chất lượng để tập hợp trình Ban giám đốc Bệnh viện xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.



