

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả

#### GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA CẨM PHẢ

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 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 Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 2341/QĐ-UBND ngày 11/8/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả trực thuộc Sở Y tế Quảng Ninh;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức- Hành chính,

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả.

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

**Điều 3.** Các ông (bà) Trưởng các khoa, phòng trực thuộc Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả và toàn thể Cán bộ viên chức- Người lao động căn cứ Quyết định thi hành ./

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc (p/h);
- Các Khoa, Phòng (t/h);
- Lưu: VT, TC-HC.



Vũ Quang Trung





## NỘI QUY

### Tiếp công dân tại Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả

(Ban hành) kèm theo Quyết định số: 1129/QĐ-BVĐKCP ngày 12/11/2025 của  
Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả)

#### I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân đến phòng Tiếp công dân của Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả và Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải chấp hành nghiêm túc các quy định của Pháp luật về tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân này.

2. Thời gian tiếp công dân: Được thực hiện trong giờ hành chính.

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút

3. Địa điểm tiếp công dân

Phòng Tiếp công dân được bố trí tại tầng 4, nhà điều hành, Bệnh viện Đa khoa Cẩm Phả.

4. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Phòng Tiếp công dân.

5. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Phòng Tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân; tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

3. Công dân được tiếp, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự bên ngoài và bên trong Phòng Tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

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

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo Bệnh viện khi tiếp công dân hoặc cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong Phòng tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Phòng tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

### **III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là công dân), cán bộ tiếp công dân phải chấp hành những quy định của đơn vị về trang phục, đeo thẻ viên chức theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân. Được quyền yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu 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 mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

7. Yêu cầu người 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.

8. Trường hợp có công dân ốm hoặc bị tai nạn đột xuất tại Phòng Tiếp công dân cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho Ban Giám đốc Bệnh viện biết để có phương án xử lý kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ làm công tác tiếp công dân tại Bệnh viện.

### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người 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 khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Phòng tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Các tổ chức, cá nhân đến Phòng Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật./.

