

SỞ Y TẾ TỈNH BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN BẮC NINH



Y ĐỨC - CHẤT LƯỢNG - THÂN THIỆN

**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

Mã số: QT.....TCHC

Ngày ban hành:

Lần ban hành: 01

Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	CN. Ngô Thị Bảo Trang	Ths. BS Trần Đức Dũng	Ths. BS Nguyễn Văn Toàn
Chữ ký			
Chức vụ	Nhân viên phòng TCHC	Phó Giám đốc	Giám đốc

## MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	4
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO	4
4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT	4
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH	5
6. BIỂU MẪU	9
7. HỒ SƠ	9

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy định về trách nhiệm tiếp công dân của Bệnh viện Y học cổ truyền Bắc Ninh; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại Bệnh viện, địa điểm tiếp công dân của bệnh viện và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng với hoạt động tiếp công dân thuộc trách nhiệm giải quyết của Giám đốc Bệnh viện Y học cổ truyền Bắc Ninh theo quy định của pháp luật.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân.
- Thông tư 06/2014/TT-CP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ tiếp công dân
- Các văn bản khác có liên quan.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## 4. THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

1. *Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật này (*Luật Tiếp công dân năm 2013*) đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

2. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

3. *Nơi tiếp công dân* bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.


- **KN** : Khiếu nại

- **TC**: Tố cáo

- **KN,PA**: Kiến nghị, phản ánh

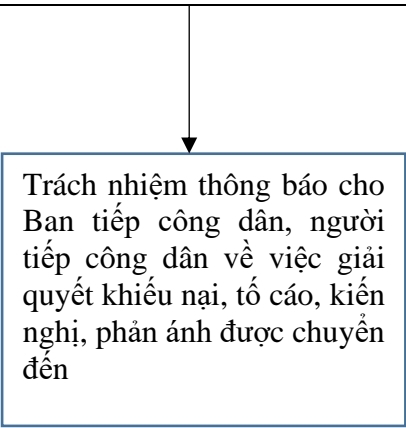
-**TCD**: Tiếp công dân

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Stt	Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả
1	Nhân viên phòng Tổ chức hành chính phụ trách lĩnh vực tiếp công dân		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nơi tiếp công dân;</li> <li>- Thời gian tiếp công dân thường xuyên;</li> <li>- Lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân.</li> </ul>
2	Nhân viên phòng Tổ chức hành chính phụ trách lĩnh vực tiếp công dân	<div> <div>Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</div> </div>	<p>2. 1 Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.</p> <p>2.2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm; số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố</p>

		<p>cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.</p> <p>Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.</p> <p>2.3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.</p> <p>* Biểu mẫu kèm theo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sổ theo dõi đơn</li> <li>- BM 01-TD</li> <li>- BM 02-TD</li> <li>- BM 03-TD</li> <li>- BM 04-TD</li> </ul>
		<p>3.1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá</p>

3	Giám đốc Bệnh viện	<div><div></div><div>Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan</div></div>	<p>trình tiếp công dân được thực hiện như sau:</p> <p>a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;</p> <p>b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.</p> <p>c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;</p> <p>d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.</p> <p>3.2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:</p> <p>a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của</p>
---	--------------------	--	--

			<p>Bệnh viện thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;</p> <p>b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p>
4	Giám đốc Bệnh viện	 <p>Trách nhiệm thông báo cho Ban tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến</p>	<p>Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của Bệnh viện chuyển đến, người có thẩm quyền của Bệnh viện có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p>



5	Giám đốc Bệnh viện	<div>↓</div> <div>Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</div>	Trực tiếp hoặc bằng văn bản
6	Nhân viên phòng Tổ chức hành chính phụ trách lĩnh vực tiếp công dân	<div>↓</div> <div>Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</div>	Hồ sơ được lưu tại phòng Tổ chức hành chính theo đúng quy định về lưu trữ hồ sơ hành chính và pháp lý.

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Biên bản ghi nhận nội dung tố cáo	BM 01-TD
2	Biên bản ghi nhận nội dung khiếu nại	BM 02- TD
3	Biên bản ghi nội dung kiến nghị, phản ánh	BM 03- TD
4	Biên bản làm việc	BM 04-TD

7. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian
1	Sổ tiếp dân	Phòng Tổ chức hành chính	Lâu dài
2	Phiếu tiếp dân, Phiếu hướng dẫn	Phòng Tổ chức hành chính	Lâu dài
3	Biên bản làm việc	Phòng Tổ chức hành chính	Lâu dài
4	Phiếu biên nhận tài liệu và các đơn, thư, tài liệu (nếu có)	Phòng Tổ chức hành chính	Lâu dài

SỞ Y TẾ BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN  
BẮC NINH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BM 01 - TD

## BIÊN BẢN GHI NHẬN NỘI DUNG TỔ CÁO

Hôm nay, vào hồi ..... giờ ..... phút, ngày ..... tháng ..... năm .....

Tại: .....

Chúng tôi gồm có:

1. Họ và tên người tiếp công dân: .....

Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

2. Họ và tên người tố cáo: .....

Ngày, tháng, năm sinh: .....

Số CCCD/CMND: ..... cấp ngày ..... nơi cấp .....

Địa chỉ thường trú: .....

Số điện thoại (nếu có): .....

Sau khi nghe trình bày, chúng tôi ghi nhận nội dung tố cáo như sau:

.....  
.....  
.....

Tài liệu, chứng cứ do người tố cáo cung cấp kèm theo (nếu có):

.....  
.....

Biên bản đã được đọc lại cho người tố cáo nghe, người tố cáo xác nhận những nội dung đã trình bày là đúng và ký tên dưới đây.

Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị như nhau.

**NGƯỜI TỔ CÁO**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**

**(TIẾP CÔNG DÂN)**

(Ký, ghi rõ họ tên)

SỞ Y TẾ BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN  
BẮC NINH

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

BM 02 - TD

### BIÊN BẢN GHI NHẬN NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Hôm nay, vào hồi ..... giờ ..... phút, ngày ..... tháng ..... năm .....

Tại: .....

Chúng tôi gồm có:

1. Họ và tên người tiếp công dân: .....

Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

2. Họ và tên người tố cáo: .....

Ngày, tháng, năm sinh: .....

Số CCCD/CMND: ..... cấp ngày ..... nơi cấp .....

Địa chỉ thường trú: .....

Số điện thoại (nếu có):

Sau khi nghe trình bày, chúng tôi ghi nhận nội dung khiếu nại như sau:

.....  
.....  
.....

Tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại cung cấp kèm theo (nếu có):

.....  
.....  
.....

Biên bản đã được đọc lại cho người khiếu nại nghe, người khiếu nại xác nhận những nội dung đã trình bày là đúng và ký tên dưới đây.

Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị như nhau.

**NGƯỜI KHIẾU NẠI**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**  
(TIẾP CÔNG DÂN)  
(Ký, ghi rõ họ tên)

SỞ Y TẾ BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN  
BẮC NINH

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

BM 03 - TD

**BIÊN BẢN GHI NHẬN NỘI DUNG KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Hôm nay, vào hồi ..... giờ ..... phút, ngày ..... tháng ..... năm .....

Tại: .....

Chúng tôi gồm có:

1. Họ và tên người tiếp công dân: .....

Chức vụ: .....

Đơn vị công tác: .....

2. Họ và tên người khiếu nại/phản ánh: .....

Ngày, tháng, năm sinh: .....

Số CCCD/CMND: ..... cấp ngày ..... nơi cấp .....

Địa chỉ thường trú: .....

Số điện thoại (nếu có):

Sau khi nghe trình bày, chúng tôi ghi nhận nội dung kiến nghị/phản ánh như sau:

.....  
.....  
.....

Tài liệu, chứng cứ do người kiến nghị/phản ánh cung cấp kèm theo (nếu có):

.....  
.....  
.....

Biên bản đã được đọc lại cho người khiếu nại nghe, người khiếu nại xác nhận những nội dung đã trình bày là đúng và ký tên dưới đây.

Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị như nhau.

**NGƯỜI KIẾN NGHỊ/PHẢN ÁNH**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN**  
(TIẾP CÔNG DÂN)  
(Ký, ghi rõ họ tên)

SỞ Y TẾ BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN  
BẮC NINH

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

BM 04 - TD

## BIÊN BẢN LÀM VIỆC

Hôm nay, vào hồi ..... giờ ..... phút, ngày ..... tháng ..... năm .....

Tại: .....

### I. Thành phần tham dự:

#### Đại diện Bệnh viện Y học cổ truyền:

Họ và tên: .....

Chức vụ: .....

#### Người làm việc:

Họ và tên: .....

Ngày sinh: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại (nếu có): .....

### II. Nội dung làm việc:

.....  
.....  
.....  
.....

### III. Kết luận buổi làm việc:

.....  
.....  
.....  
.....

Biên bản đã được đọc lại cho hai bên và xác nhận những nội dung đã trình bày là đúng và ký tên dưới đây.

Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị như nhau.

**NGƯỜI LÀM VIỆC**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**ĐẠI DIỆN**

**BỆNH VIỆN YHCT**

(Ký, ghi rõ họ tên)

