

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ

(Kèm theo Quyết định số 1669/QĐ-SYT ngày 12/9/2025 của Sở Y tế tỉnh Lạng Sơn)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan.

2. Tạo điều kiện thuận lợi để Giám đốc Sở, các phòng chuyên môn thuộc Sở và công chức được phân công thực hiện tốt công tác tiếp công dân của Sở Y tế.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Giúp công chức chủ động nâng cao trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, theo dõi, nắm chắc nội dung công việc, đơn đốc kịp thời việc thực hiện nhiệm vụ.

5. Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

II. PHẠM VI

1. Phạm vi áp dụng

Quy trình này quy định cho công tác tiếp công dân định kỳ, cụ thể như sau: Giám đốc Sở bố trí lịch tiếp công dân vào ngày 20 hằng tháng, trường hợp ngày 20 của tháng đó trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, lịch tiếp công dân sẽ được bố trí vào ngày làm việc liền kề sau ngày nghỉ, ngày lễ.

2. Đối tượng áp dụng

2.1. Giám đốc Sở Y tế, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở và công chức được giao nhiệm vụ giúp việc Giám đốc Sở Y tế tiếp công dân.

2.2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại nơi tiếp công dân của Sở Y tế.

2.3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
- 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;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

IV. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

1. Thuật ngữ

1.1. Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân 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, trong đó: Tiếp công dân định kỳ là việc Giám đốc Sở Y tế trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ngày 20 hằng tháng tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế.

1.2. Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

1.3. Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:

- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

1.4. 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.

1.5. 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.

2. Chữ viết tắt:

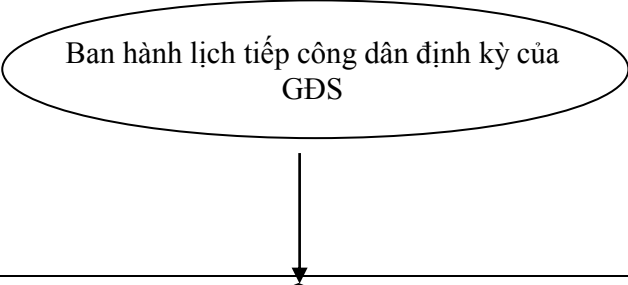
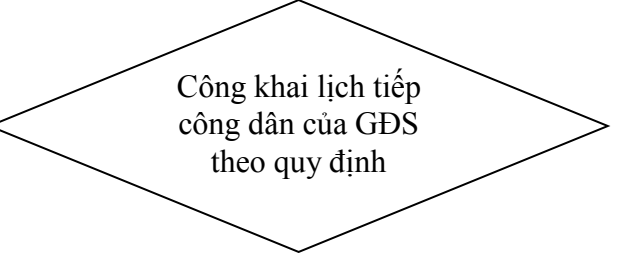
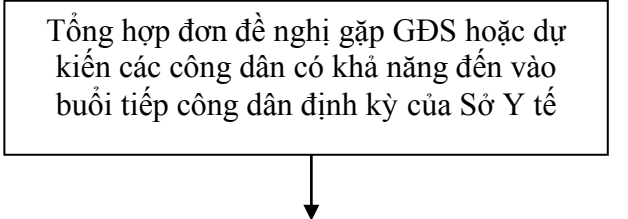
2.1. **GĐS**: Giám đốc Sở;

2.2. **CD**: Công dân;

2.3. **KN, TC, KN, PA**: Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

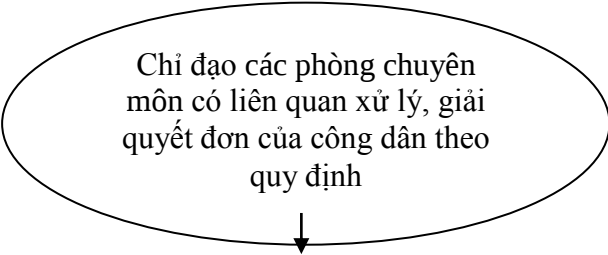
V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ quy trình

<i>Đơn vị/Bộ phận thực hiện</i>	<i>Bước công việc</i>	<i>Nội dung công việc</i>	<i>Ghi chú</i>
<i>Sở Y tế</i>	<i>1</i>	<i>Công khai lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở (Tham chiếu: Điều 24, Luật Tiếp công dân)</i>	
<i>Sở Y tế</i>	<i>1.1</i>		<i>Giám đốc Sở bố trí lịch tiếp công dân vào ngày 20 hằng tháng; Văn phòng Sở ban hành thông báo lịch tiếp công dân của GĐS trước 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân</i>
<i>Văn phòng Sở</i>	<i>1.2</i>		<i>Lịch tiếp công dân của GĐS được công khai trên cổng thông tin điện tử và tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế</i>
<i>Văn phòng Sở</i>	<i>2</i>	<i>Công tác chuẩn bị cho buổi tiếp công dân định kỳ của GĐS (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)</i>	
<i>Văn phòng Sở</i>	<i>2.1</i>		<i>Các đơn đề nghị gặp GĐS nhận sau ngày 15 của tháng sẽ chuyển sang để xuất chuyển sang buổi tiếp dân tháng sau (trừ trường hợp yêu cầu phải tiếp bổ sung, Văn phòng Sở phải báo cáo GĐS nêu rõ lý do)</i>

<i>Văn phòng Sở</i>	2.2	Lập danh sách công dân dự kiến đến vào buổi tiếp công dân định kỳ của GDS, chuẩn bị toàn bộ Hồ sơ, tài liệu có liên quan, đề xuất hướng giải quyết trình báo cáo GDS trực tiếp công dân	<i>Trước buổi tiếp công dân định kỳ 05 ngày làm việc.</i>
<i>Văn phòng Sở</i>	2.3	Báo cáo GDS và đề xuất các phòng chuyên môn có liên quan hợp để chuẩn bị nội dung trả lời tại buổi tiếp công dân định kỳ	<i>Mời các phòng chuyên môn có liên quan hợp trước buổi tiếp công dân định kỳ 03 ngày làm việc</i>
<i>Văn phòng Sở</i>	2.4	Triệu tập đại diện các phòng chuyên môn do Lãnh đạo Sở giao nhiệm vụ tham dự; Tổng hợp nội dung trả lời của các phòng có liên báo cáo GDS	<i>Trước buổi tiếp công dân định kỳ 03 ngày làm việc</i>
<i>Văn phòng Sở</i>	2.5	Bố trí nhân viên bảo vệ bảo đảm an ninh trật tự, ổn định trong suốt thời gian tiếp công dân	
<i>Các phòng chuyên môn có liên quan</i>	2.6	Chuẩn bị tài liệu chuẩn bị cho buổi tiếp công dân; cử Lãnh đạo, chuyên viên tham dự buổi tiếp công dân của GDS	
Sở Y tế	3	GDS tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18 Luật Tiếp công dân	
<i>Văn phòng Sở</i>	3.1	Chuẩn bị phòng tiếp dân; cử nhân viên bảo vệ đảm bảo an ninh trật tự	
<i>Văn phòng Sở</i>	3.2	Chuẩn bị phòng tiếp dân; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu cho GDS tiếp công dân	
<i>Giám đốc Sở</i>	3.3	Làm việc với công dân theo danh sách đăng ký	

Các phòng chuyên môn có liên quan	3.4	Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao phối hợp với Văn phòng Sở tham mưu, đề xuất GDS hướng xử lý, giải	
Các phòng chuyên môn có liên quan	3.5	Cung cấp hồ sơ tài liệu có liên quan khi được GDS yêu cầu	
Công chức Văn phòng được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân cùng GDS	3.6	Ghi chép nội dung buổi tiếp công dân của GDS vào sổ tiếp công dân của	Sử dụng biểu mẫu BM01-QT-SYT để tiếp nhận thông tin, tài liệu công dân cung cấp; Sử dụng biểu mẫu BM02-QT-SYT để ghi chép thông tin buổi tiếp công dân.
Công chức Văn phòng được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân cùng GDS	3.7	Trường hợp công dân không thuộc danh sách được dự kiến tiếp định kỳ trong tháng, công chức Văn phòng được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên sẽ tiếp công dân để nắm bắt nội dung KN, TC, KN, PA của công dân	Trường hợp công dân có KN, TC, KN, PA có những nội dung phức tạp thuộc thẩm quyền giải quyết cần có ý kiến chỉ đạo của GDS, công chức Văn phòng sẽ báo cáo GDS trực tiếp công dân; Trường hợp CD có KN, TC, KN, PA không thuộc thẩm quyền Sở Y tế, công chức Văn phòng thực hiện tiếp công dân thường xuyên.
Sở Y tế	4	Sau khi tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18, Luật Tiếp công dân	
Văn phòng Sở	4.1	Tổng hợp kết quả tiếp công dân của GDS, phối hợp các phòng chuyên môn đề xuất phương án giải quyết trình GDS	Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ

<i>Giám đốc Sở</i>	4.2		<i>Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày Văn phòng Sở báo cáo</i>
<i>Các phòng chuyên môn có liên quan</i>	4.3	Phối hợp với Văn phòng sở giải quyết hoặc tham mưu Sở Y tế phương án, giải quyết KN, TC, KN, PA của CD	<i>Sau 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ đạo của GDS</i>

2. Diễn giải lưu đồ

2.1. Công khai lịch tiếp công dân của GDS (Tham chiếu: Điều 24, Luật Tiếp công dân)

2.1.1. Sở Y tế ban hành lịch tiếp công dân định kỳ của GDS:

Lịch tiếp công dân của GDS được bố trí vào ngày 20 hằng tháng, trường hợp ngày 20 của tháng đó trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, lịch tiếp công dân sẽ được bố trí vào ngày làm việc liền kề sau ngày nghỉ, ngày lễ.

2.1.2. Công khai lịch tiếp công dân định kỳ của GDS:

- Chánh Văn phòng Sở ký ban hành Thông báo lịch tiếp công dân của GDS.
- Văn phòng Sở công khai Thông báo lịch tiếp công dân của GDS trên cổng thông tin điện tử và tại Phòng tiếp công dân của Sở Y tế.

2.2. Công tác chuẩn bị cho buổi tiếp công dân của GDS (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)

2.2.1. Việc tiếp nhận đơn đăng ký gặp GDS:

Trước ngày 15 hằng tháng, Văn phòng Sở tiếp nhận, tổng hợp đơn đề nghị gặp GDS của công dân trong các trường hợp sau:

- Có ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở.
- Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do có khó khăn, vướng mắc tại các phòng chuyên môn thuộc Sở.
- Các trường hợp đã có quyết định giải quyết có hiệu lực pháp luật, nhưng có những tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung của quyết định; trong quá trình giải quyết có vi phạm về việc áp dụng pháp luật.
- Các trường hợp khác (do Văn phòng Sở đề xuất).

* Các đơn nhận sau ngày 15 tháng tiếp công dân chuyển sang buổi tiếp dân tháng sau (trừ trường hợp yêu cầu phải tiếp bổ sung, Văn phòng Sở phải báo cáo Giám đốc Sở nêu rõ lý do).

2.2.2. Trước buổi tiếp công dân định kỳ 05 ngày làm việc, Văn phòng Sở lập danh sách công dân dự kiến đến vào buổi tiếp kiến tiếp vào ngày 20 của

tháng, chuẩn bị toàn bộ Hồ sơ, tài liệu có liên quan, đề xuất hướng giải quyết trình báo cáo GDS trực tiếp công dân

2.2.3. Văn phòng Sở báo cáo GDS và đề xuất các phòng chuyên môn có liên quan họp để chuẩn bị nội dung trả lời tại buổi tiếp công dân định kỳ của GDS.

Buổi họp của các phòng chuyên môn có liên quan để chuẩn bị cho buổi tiếp công dân định kỳ của GDS do Văn phòng Sở chủ trì, được tổ chức trước buổi tiếp công dân định kỳ của GDS 03 ngày làm việc.

2.2.4. Trước buổi tiếp công dân định kỳ 03 ngày làm việc, Văn phòng Sở thông tin đến các phòng chuyên môn có liên **quan** để cử Lãnh đạo tham dự; Tổng hợp nội dung trả lời của các phòng có liên báo cáo GDS.

2.2.5. Văn phòng Sở bố trí nhân viên bảo vệ bảo đảm an ninh trật tự, ổn định trong suốt thời gian tiếp công dân; Trường hợp CD có hành vi quá khích, Văn phòng Sở liên hệ với Công an phường Lương Văn Tri để được hỗ trợ.

2.2.6. Công tác chuẩn bị của các đơn vị có liên quan

Các phòng chuyên môn có liên **quan** cử 01 Lãnh đạo phòng và 01 công chức của phòng để trực tiếp công dân cùng GDS và cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan khi được GDS yêu cầu. Đề xuất phương án giải quyết đối với nội dung KN, TC, KN, PA của công dân để tham mưu cho GDS.

2.3. Giám đốc Sở tiếp công dân (Tham chiếu Điều 18 Luật Tiếp công dân)

2.3.1. Văn phòng Sở chuẩn bị phòng tiếp dân; cử nhân viên bảo vệ bảo đảm an ninh trật tự.

2.3.2. Văn phòng Sở chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu cho GDS tiếp công dân.

2.3.3. GDS tiếp các công dân trong danh sách đã đăng ký theo đúng thời gian trong giấy mời và các trường hợp phát sinh (nếu có).

- Trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các KN, TC, KN, PA thuộc thẩm quyền của Sở.

- Có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho CD. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo phòng chuyên môn, công chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho CD.

2.3.4. Các phòng chuyên môn căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được giao **phối hợp với Văn phòng sở** tham mưu đề xuất hướng giải quyết các KN, TC, KN, PA thuộc thẩm quyền của Sở.

2.3.5. Các phòng chuyên môn cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan đến nội dung tiếp công dân khi được GDS yêu cầu.

2.3.6. Công chức của Văn phòng Sở được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân cùng GDS ghi chép nội dung buổi tiếp công dân, ý kiến chỉ đạo của GDS vào sổ tiếp công dân.

2.3.7. Đối với CD không thuộc danh sách dự kiến tiếp định kỳ, công chức

Văn phòng Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng GDS sẽ tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

Trường hợp công dân có KN, TC, KN, PA có những nội dung phức tạp thuộc thẩm quyền giải quyết cần có ý kiến chỉ đạo của GDS, công chức Văn phòng sẽ báo cáo GDS; Trường hợp CD có KN, TC, KN, PA không thuộc thẩm quyền Sở Y tế, công chức Văn phòng thực hiện tiếp công dân thường xuyên.

2.4. Sau khi tiếp công dân (Tham chiếu Điều 18, Luật Tiếp công dân)

2.4.1. Trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Lãnh đạo Văn phòng Sở căn cứ kết quả, ý kiến chỉ đạo của GDS tại buổi tiếp công dân, phối hợp với các phòng chuyên môn đề xuất phương án giải quyết đề trình GDS.

2.4.2. Giám đốc Sở trực tiếp công dân:

- Trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày Văn phòng Sở báo cáo, GDS chỉ đạo các phòng chuyên môn có liên quan xử lý, giải quyết đơn của công dân theo quy định.

- Yêu cầu thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật.

2.4.3. Các phòng chuyên môn:

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao **Thủ trưởng** các phòng chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm **phối hợp với Văn phòng sở** tham mưu thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở. Đồng thời có trách nhiệm **phối hợp với Văn phòng sở** tham mưu, đề xuất cho Giám đốc Sở để giải quyết.

- Việc giải quyết các KN, TC, KN, PA của CD phải được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật và theo thời gian được GDS yêu cầu.

- Phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết và báo cáo GDS.

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1	BM01- QT-SYT	Biên bản giao nhận tài liệu
2	BM02- QT-SYT	Sổ tiếp công dân

BM01-SYT01

UBND TỈNH LẠNG SƠN
SỞ Y TẾ

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

Lạng Sơn, ngày tháng năm

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vàogiờngày tháng năm, tại Phòng tiếp công
dân

Tôi là(1)..... Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà)(2).....

Số CCCD (hoặc giấy tờ tùy thân), ngày cấp, nơi cấp:

Địa chỉ:

Các thông tin, tài liệu sau:

1.....

2.....

3.....

.....
(Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN
(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Họ tên công chức nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(2) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

SỔ TIẾP CÔNG DÂN CỦA LÃNH ĐẠO BỘ Y TẾ

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/số người	Cơ quan đã giải quyết	Chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.