

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT

(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 tổ chức tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở.
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 đột xuất, cụ thể như sau:

Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

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 đột xuất là việc Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân khi có vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau hoặc vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

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:

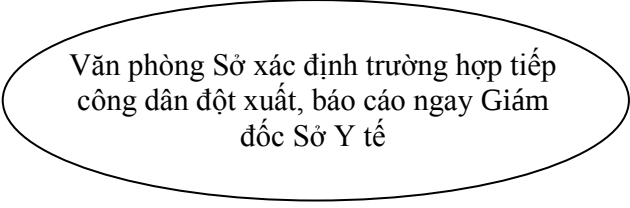
2.1. GDS: Giám đốc Sở;

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>Xác định các trường hợp cần tiếp công dân đột xuất (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)</i>	
<i>Văn phòng Sở</i>	<i>1.1</i>		
<i>Giám đốc Sở</i>	<i>1.2</i>		
<i>Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn liên quan</i>	<i>2</i>	<i>Công tác chuẩn bị cho buổi tiếp công dân đột xuất của GDS (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)</i>	

<i>Văn phòng Sở</i>	2.1	Thông báo đến các phòng chuyên môn có liên quan để tham gia cho buổi tiếp công dân đột xuất; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung KN, TC, KN, PA của công dân báo cáo GDS tiếp công dân đột	
<i>Văn phòng Sở</i>	2.2	Chuẩn bị phòng tiếp công dân; cử nhân viên bảo vệ bảo đảm an ninh trật tự, ổn định trong suốt thời gian tiếp công dân đột xuất	
<i>Các phòng chuyên môn có liên quan</i>	2.3	Cử Lãnh đạo, chuyên viên tham dự buổi tiếp công dân của GDS để tham mưu, đề xuất, chuẩn bị tài liệu liên quan đến nội dung KN, TC, KN, PA của CD	
<i>Sở Y tế</i>	3	<i>Giám đốc Sở tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18 Luật Tiếp công dân</i>	
<i>Giám đốc Sở</i>	3.1	Làm việc với CD được tiếp đột xuất	
<i>Các phòng chuyên môn có liên quan</i>	3.2	Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao Phối hợp với Văn phòng sở tham mưu, đề xuất cho GDS hướng xử lý, giải	
<i>Các phòng chuyên môn có liên quan</i>	3.3	Cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan khi được GDS yêu cầu	
<i>Công chức Văn phòng Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng GDS</i>	3.4	Ghi chép nội dung tiếp công dân của GDS vào sổ tiếp công dân	<i>Sử dụng biểu mẫu BM01-QT-SYT để tiếp nhận thông tin, tài liệu công dân cung cấp và biểu mẫu BM02-QT-SYT để ghi chép thông tin buổi tiếp CD</i>
<i>Sở Y tế</i>	4	<i>Sau khi tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18, Luật Tiếp công dân</i>	

Văn phòng Sở	4.1	Tổng hợp kết quả tiếp công dân đột xuất của GDS, báo cáo GDS	Sau 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp công dân đột xuất
Giám đốc Sở	4.2	Chỉ đạo các phòng chuyên môn có liên quan phối hợp với Văn phòng sở đề xuất phương án xử lý, giải quyết đơn của	Sau 01 ngày làm việc kể từ ngày Văn phòng Sở báo cáo
Các phòng chuyên môn có liên	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	Sau 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ đạo của GDS

2. Diễn giải lưu đồ

2.1. Xác định các trường hợp cần tiếp công dân đột xuất (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)

2.1.1. Văn phòng Sở Y tế căn cứ nội dung đơn thư KN, TC, KN, PA của công dân hoặc công văn chỉ đạo của cơ quan cấp trên để báo cáo GDS và đề xuất tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2.1.2. Giám đốc Sở Y tế trực tiếp tiếp công dân đột xuất ngay sau khi nhận được báo cáo của Văn phòng Sở.

2.2. Công tác chuẩn bị cho buổi tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)

2.2.1. Văn phòng Sở thông báo đến các phòng chuyên môn có liên để tham gia tiếp công dân đột xuất; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung KN, TC, KN, PA của công dân trình GDS tiếp công dân đột xuất.

2.2.2. Văn phòng Sở chuẩn bị phòng tiếp công dân; cử nhân viên bảo vệ bảo đảm an ninh trật tự, ổn định trong suốt thời gian tiếp công dân đột xuất.

2.2.3. Công tác chuẩn bị của các phòng chuyên môn có liên

- Cử Lãnh đạo và chuyên viên tham dự tiếp công dân đột xuất cùng GDS.

- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung tiếp công dân đột xuất (nếu có).

- **Phối hợp với Văn phòng Sở** 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. Giám đốc Sở tiếp công dân.

- Trực tiếp tiếp CD 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 các phòng chuyên môn có liên, công chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

2.3.2. Các phòng chuyên môn có liên **quan** 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.

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

2.3.4. Công chức Văn phòng Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng GDS ghi chép nội dung buổi tiếp công dân, ý kiến chỉ đạo của GDS vào sổ tiếp công dân.

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

2.4.1. Trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp công dân đột xuất, Văn phòng Sở căn cứ kết quả, ý kiến chỉ đạo của GDS, tổng hợp kết quả tiếp công dân của GDS, báo cáo Giám đốc Sở.

2.4.2. Giám đốc Sở trực tiếp công dân:

- Trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ ngày Văn phòng Sở báo cáo, GDS có ý kiến chỉ đạo các phòng chuyên môn có liên **quan** giải quyết hoặc tham mưu GDS phương án giải quyết các KN, TC, KN, PA của công dân.

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

2.4.3. Các phòng chuyên môn có liên **quan**

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ **phối hợp với Văn phòng Sở** để giải quyết hoặc tham mưu GDS phương án giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân (trong thời gian 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ đạo của Giám đốc Sở).

- Việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân phải được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật và theo thời gian được

GĐS yêu cầu.

- Gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết và báo cáo GĐS.

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-QT-SYT

UBND TỈNH LẠNG SƠN
SỞ Y TẾCỘNG 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 GIÁM ĐỐC SỞ 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.