

BỘ Y TẾ**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 890 /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 09 tháng 4 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH**Ban hành Quy trình tiếp công dân****BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ***Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;**Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;**Căn cứ Nghị định số 95/2022/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;**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 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;**Căn cứ 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;**Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;**Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ tại Phiếu trình số 36/PT-TTrB ngày 22/01/2024.***QUYẾT ĐỊNH:**

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này: Quy trình tiếp công dân thường xuyên, Quy trình tiếp công dân định kỳ, Quy trình tiếp công dân đột xuất tại cơ quan Bộ Y tế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 3. Các ông, bà: Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ, người được giao nhiệm vụ tiếp công dân và người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đồng chí Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thanh tra Chính phủ (để báo cáo);
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Công TTĐT Bộ Y tế (để công khai);
- Lưu: VT, TTrB.

KT. BỘ TRƯỞNG**THỨ TRƯỞNG****Đỗ Xuân Tuyên**




HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

QT....


(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BYT ngày / /2024 của Bộ Y tế)

	Người biên soạn	Người soát xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Tiến Dũng	Nguyễn Mạnh Cường	Đỗ Xuân Tuyên
Chức danh	Thanh tra viên	Chánh Thanh tra Bộ	Thứ trưởng Bộ Y tế
Chữ ký			

**TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN
TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ**

/ /2024

[illegible]

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

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 công chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân tại Bộ 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, đôn 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 Bộ Y tế.

II. PHẠM VI

1. Phạm vi áp dụng


Quy trình này quy định cho công tác tiếp công dân thường xuyên, cụ thể như sau: Bộ Y tế giao Thanh tra Bộ phân công công chức hằng ngày thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

2. Đối tượng áp dụng

- 2.1. Bộ Y tế và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
- 2.2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại phòng tiếp công dân.
- 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;

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

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

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP 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 thường xuyên là của công chức được phân công theo quy định.

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. LDB: Lãnh đạo Bộ;



	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

2.2. CD: Công dân;

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

2.4. Phòng P4: Phòng Thanh tra Hành chính, Phòng, chống tham nhũng và Tiếp dân, giải quyết đơn thư, Thanh tra Bộ.


2.5. Phòng P5: Phòng Tổng hợp và Xử lý sau thanh tra.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Quy trình tiếp công dân thường xuyên

1.1. Lưu đồ quy trình

Đơn vị/Bộ phận thực hiện	Bước công việc	Nội dung công việc	Ghi chú
Bộ Y tế	1	Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên (Tham chiếu: Điều 16, Luật Tiếp công dân)	
Bộ Y tế	1.1	Giao Thanh tra Bộ bố trí công chức hằng ngày thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định	
Thanh tra Bộ	1.2	Ban hành lịch thường trực tiếp công dân của công chức thanh tra Bộ và phân công 02 công chức thực hiện việc tiếp công dân mỗi ca sáng, chiều hằng ngày	Thanh tra Bộ định kỳ 06 tháng ban hành lịch tiếp công dân thường xuyên
Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên	1.3	Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo đúng quy định trong thời gian theo ca trực được phân công	1/2 ngày
Thanh tra Bộ	2	Thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên: Tham chiếu Điều 25, Điều 26 Luật Tiếp công dân	


	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	2.1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Xác nhận nhân thân của công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật </div>	Sử dụng biểu mẫu BM01-QT-BYT trong trường hợp từ chối tiếp công dân.
Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	2.2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Tiếp nhận, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh </div>	Sử dụng biểu mẫu BM02-QT-BYT để tiếp nhận hồ sơ, tài liệu công dân cung cấp.
Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	2.3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Ghi chép thông tin cơ bản của buổi tiếp công dân vào sổ tiếp công dân </div>	Sử dụng biểu mẫu BM03-QT-BYT để ghi chép thông tin buổi tiếp công dân.
Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	2.4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Trường hợp nhận đơn của công dân, người tiếp dân gửi đơn về Phòng P5 để báo cáo Lãnh đạo Thanh tra Bộ để xử lý </div>	Thực hiện ngay sau khi tiếp công dân
Thanh tra Bộ	2.5	<div style="border: 1px solid black; padding: 20px; text-align: center;"> Phân loại, xử lý đơn theo quy định về giải quyết KN, TC, KN, PA hoặc báo cáo Lãnh đạo Bộ để bố trí tiếp công dân định kì </div>	Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn của công dân

1.2. Diễn giải lưu đồ

1.2.1. Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên (Tham chiếu: Điều 16, Luật Tiếp công dân)

1.2.1.1. Bộ Y tế giao Thanh tra Bộ bố trí công chức hằng ngày thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Bộ Y tế theo quy định. Trường hợp công chức được phân công theo lịch đi công tác theo chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ, Lãnh đạo Thanh tra Bộ, Trưởng Phòng hoặc nghỉ phép theo quy định thì báo cáo Trưởng phòng để phân công người trong phòng tiếp thay.

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

1.2.1.2. Thanh tra Bộ phân công lịch, bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên

- Hằng năm, định kỳ 06 tháng, Phòng P4 trình Chánh Thanh tra Bộ phê duyệt lịch tiếp công dân thường xuyên của công chức Thanh tra Bộ. Đảm bảo mỗi buổi tiếp công dân có 02 công chức thực hiện nhiệm vụ.

- Chánh Thanh tra Bộ phê duyệt lịch tiếp công dân thường xuyên của công chức Thanh tra Bộ, ban hành Thông báo và gửi đến các công chức Thanh tra Bộ để biết và thực hiện.

1.2.2. Thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên (Tham chiếu Điều 25, Điều 26 Luật Tiếp công dân)

1.2.1.1. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên bố trí công việc và tiến hành trực tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân Bộ Y tế theo đúng lịch được phân công.

1.2.2.2. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật.

a) Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

- Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.


Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo (không trao đổi, phát tán các thông tin của người tố cáo với người không có trách nhiệm, thẩm quyền xử lý, giải quyết tố cáo).

- Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại Phần 2 Mục V của Quy trình này thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp như quy định tại Phần 2 Mục V của Quy trình này.

b) Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

- Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

c) Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

Người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

- 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.

- Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

1.2.2.3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.


- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh



	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy trình này.

1.2.2.3. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn của công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

1.2.2.4. Trường hợp nhận đơn của công dân, ngay sau buổi tiếp công dân, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân gửi đơn đến Phòng P5, Thanh tra Bộ để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Thanh tra Bộ để xử lý theo quy định.

1.2.2.5. Phân loại, xử lý đơn

- Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày công dân gửi đơn, Thanh tra Bộ tiến hành phân loại, xử lý đơn của công dân.

- Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo 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.

2. Từ chối tiếp công dân

2.1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;


- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2.2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Chánh Thanh tra Bộ và Lãnh đạo Bộ Y tế.

2.3. Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính


	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

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 ban hành kèm theo Quy trình này.

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã số	Tên biểu mẫu
1	BM01- QT-BYT	Thông báo từ chối tiếp công dân
2	BM02- QT-BYT	Biên bản giao nhận tài liệu
3	BM03- QT-BYT	Sổ tiếp công dân



	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

BM01- QT-BYT

BỘ Y TẾ**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB-BYT

Hà Nội, ngày tháng năm 20.....

THÔNG BÁO**V/v từ chối tiếp công dân.....**

Kính gửi..... (1)

Ngày.....tháng.....năm....., ông (bà)(1).....

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp

Địa chỉ....., đến Phòng tiếp công dân để khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh) về việc(2).....

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3, Điều 9, Luật tiếp công dân năm 2013, Bộ Y tế từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh) của ông (bà)(1).....

Bộ Y tế thông báo để ông (bà)(1)..... và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh)/.

BỘ TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:


- ... (1)... (để thực hiện);
- ... (3)... (để báo cáo);
- ... (4)... (để phối hợp);
- Lưu: VT, TTr, P4.

(1) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh).

(2) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh).

(3) Tên Cơ quan cấp trên cần báo cáo.

(4) Tên đơn vị, cá nhân có liên quan.

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

BM02-BYT01

BỘ Y TẾ
THANH TRA BỘ

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

Hà Nội, 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 CMND/Hộ chiếu (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 phôi 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).

BM03 – BYT01

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

SỔ TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN CỦA 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	Hướng xử lý			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 (kh 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.



HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ

QT....


(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BYT ngày / /2024 của Bộ Y tế)

	Người biên soạn	Người soát xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Tiến Dũng	Nguyễn Mạnh Cường	Đỗ Xuân Tuyên
Chức danh	Thanh tra viên	Chánh Thanh tra Bộ	Thứ trưởng Bộ Y tế
Chữ ký			

**TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ
TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ**

Ngày ban hành: / /2024

[illegible]

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

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 Lãnh đạo Bộ, các đơn vị thuộc Bộ Y tế và cán bộ, công chức được phân công thực hiện tốt công tác tiếp công dân của Bộ 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, đôn 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 Bộ 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: Bộ trưởng Bộ Y tế (hoặc Thứ trưởng Bộ Y tế được Bộ trưởng phân công) bố trí lịch tiếp công dân vào ngày 15 hằng tháng, trường hợp ngày 15 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. Lãnh đạo Bộ Y tế và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giúp việc Lãnh đạo Bộ 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 Bộ 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;

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

- 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 Bộ trưởng Bộ Y tế (hoặc Thứ trưởng Bộ Y tế được Bộ trưởng phân công) trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ngày 15 hằng tháng tại Phòng tiếp công dân của Bộ 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.

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

2. Chữ viết tắt:

2.1. **LDB**: Lãnh đạo Bộ;

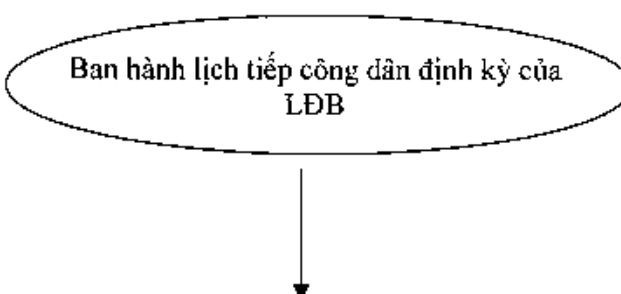
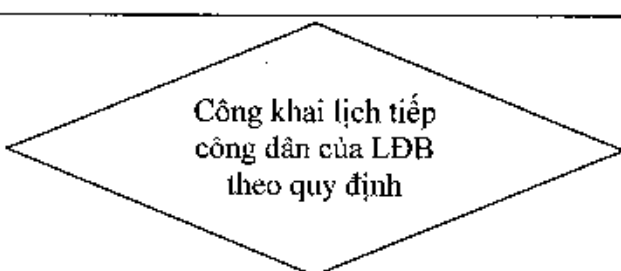
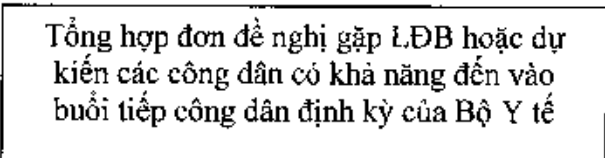
2.2. **CD**: Công dân;


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

2.4. **Phòng P4**: Phòng Thanh tra Hành chính, Phòng, chống tham nhũng và Tiếp dân, giải quyết đơn, Thanh tra Bộ.


V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

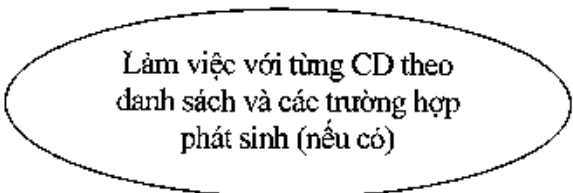
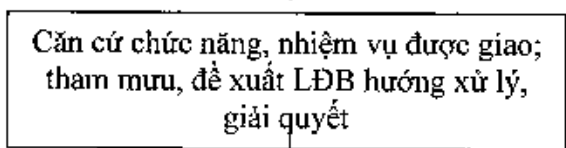
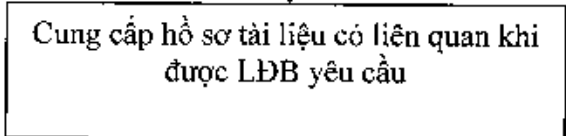
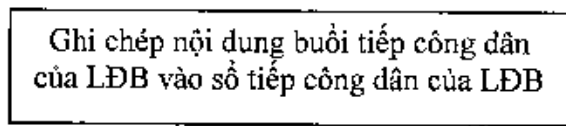
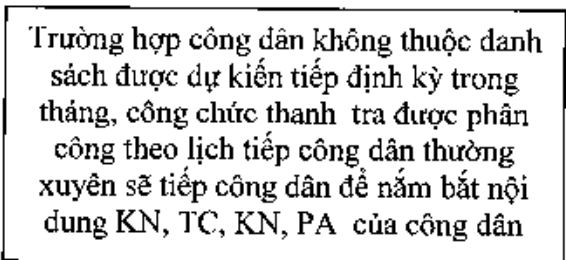
1. Lưu đồ quy trình


Đơn vị/Bộ phận thực hiện	Bước công việc	Nội dung công việc	Ghi chú
Bộ Y tế	1	Công khai lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ (Tham chiếu: Điều 24, Luật Tiếp công dân)	
Bộ Y tế	1.1	<div style="text-align: center;">  </div>	Bộ trưởng Bộ Y tế (hoặc Thứ trưởng Bộ Y tế được Bộ trưởng phân công) bố trí lịch tiếp công dân vào ngày 15 hằng tháng; Văn phòng Bộ ban hành thông báo lịch tiếp công dân của LDB trước ngày 20/12 hằng năm.
Văn phòng Bộ	1.2	<div style="text-align: center;">  </div>	Lịch tiếp công dân của LDB được công khai trên cổng thông tin điện tử và tại Phòng tiếp công dân của Bộ Y tế
Thanh tra Bộ	2	Công tác chuẩn bị cho buổi tiếp công dân định kỳ của LDB (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)	
Thanh tra Bộ	2.1	<div style="text-align: center;">  </div>	Các đơn đề nghị gặp LDB nhận sau ngày 10 của tháng sẽ chuyển sang để xuất chuyển sang buổi tiếp dân tháng

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

			sau (trừ trường hợp yêu cầu phải tiếp bổ sung, Thanh tra Bộ phải báo cáo LDB nêu rõ lý do)
Thanh tra Bộ	2.2	Lập danh sách công dân dự kiến đến vào buổi tiếp công dân định kỳ của LDB, chuẩn bị toàn bộ Hồ sơ, tài liệu có liên quan, đề xuất hướng giải quyết trình báo cáo LDB trực tiếp công dân	Trước buổi tiếp công dân định kỳ 05 ngày làm việc.
Thanh tra Bộ	2.3	Có văn bản báo cáo LDB, thông báo Bộ phận giúp việc của LDB để đưa vào lịch tuần của LDB và gửi giấy mời đến các Vụ, Cục có liên quan họp để chuẩn bị nội dung trả lời tại buổi tiếp công dân định kỳ	Mời các Vụ, Cục liên quan họp trước buổi tiếp công dân định kỳ 03 ngày làm việc
Thanh tra Bộ	2.4	Gửi giấy mời đến các Vụ/Cục có liên quan để cử Lãnh đạo tham dự; Tổng hợp nội dung trả lời của các đơn vị báo cáo LDB	Trước buổi tiếp công dân định kỳ 03 ngày làm việc
Văn phòng Bộ	2.5	Bố trí nhân viên bảo vệ bảo đảm an ninh trật tự, ổn định trong suốt thời gian tiếp công dân	
Vụ/Cục/Thanh tra Bộ/Đơn vị có liên quan	2.6	Chủ động liên hệ với Bộ phận đầu mối để nhận tài liệu chuẩn bị cho buổi tiếp công dân; cử Lãnh đạo, chuyên viên tham dự buổi tiếp công dân của LDB tham mưu, đề xuất	
Bộ Y tế	3	LDB tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18 Luật Tiếp công dân	
Văn phòng Bộ	3.1	Phối hợp với Thanh tra Bộ chuẩn bị phòng tiếp dân; cử nhân viên bảo vệ đảm bảo an ninh trật tự	
Thanh tra Bộ	3.2	Chuẩn bị phòng tiếp dân; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu cho LDB tiếp công dân	

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

LDB	3.3		
Vụ/Cục/Thanh tra Bộ/Đơn vị có liên quan	3.4		
Phòng P4, Thanh tra Bộ	3.5		
Công chức thanh tra được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân cùng LDB	3.6		Sử dụng biểu mẫu BM01-QT-BYT để tiếp nhận thông tin, tài liệu công dân cung cấp; Sử dụng biểu mẫu BM02-QT-BYT để ghi chép thông tin buổi tiếp công dân.
Công chức thanh tra được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân cùng LDB	3.7		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 LDB, công chức Thanh tra sẽ báo cáo LDB trực tiếp công dân để tiếp ngay sau những CD thuộc danh sách đã được phê duyệt; Trường hợp CD có KN, TC, KN, PA không thuộc thẩm quyền Bộ Y tế, công chức Thanh tra thực hiện tiếp công dân thường xuyên.

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

Bộ Y tế	4	Sau khi tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18, Luật Tiếp công dân	
Thanh tra Bộ	4.1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Tổng hợp kết quả tiếp công dân của LDB, đề xuất phương án giải quyết trình LDB </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ
LDB	4.2	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Chỉ đạo các Vụ/Cục/Đơn vị có liên quan xử lý, giải quyết đơn của công dân theo quy định </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày Thanh tra Bộ báo cáo
Thanh tra Bộ	4.3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Thanh tra Bộ thông báo bằng văn bản ý kiến chỉ đạo của LDB trực tiếp công dân </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày LDB chỉ đạo
Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn	4.4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Giải quyết hoặc tham mưu Bộ Y tế phương án, giải quyết KN, TC, KN, PA của CD </div>	Sau 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ đạo của LDB

2. Diễn giải lưu đồ

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

2.1.1. Bộ Y tế ban hành lịch tiếp công dân định kỳ của LDB:


- Hằng năm, trước ngày 20/12, Thanh tra Bộ trình Bộ trưởng dự thảo lịch tiếp công dân trong năm kế tiếp của LDB. Lịch tiếp công dân của LDB được bố trí vào ngày 15 hằng tháng, trường hợp ngày 15 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.

- Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt lịch tiếp công dân của LDB, giao Văn phòng Bộ ban hành thông báo lịch tiếp công dân của LDB trước ngày 31/12 hằng năm.

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

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

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

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

2.2.1. Việc tiếp nhận đơn đăng ký gặp LDB:

Trước ngày 10 hằng tháng, Thanh tra Bộ tiếp nhận, tổng hợp đơn đề nghị gặp LDB của công dân trong các trường hợp sau:

- Có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ.
- 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 đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ.
- 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 Thanh tra Bộ đề xuất).

* Các đơn nhận sau ngày 10 tháng tiếp công dân chuyển sang buổi tiếp dân tháng sau (*trừ trường hợp yêu cầu phải tiếp bổ sung, Thanh tra Bộ phải báo cáo Lãnh đạo Bộ nêu rõ lý do*).

2.2.2. Trước buổi tiếp công dân định kỳ 05 ngày làm việc, Thanh tra Bộ căn cứ số lượng đơn của công dân đề nghị gặp LDB (theo các trường hợp nêu tại Mục 2.2.1) để lập danh sách công dân dự kiến tiếp vào ngày 15 của tháng; chuẩn bị Hồ sơ, tài liệu có liên quan và đề xuất hướng xử lý, giải quyết trình LDB trực tiếp dân trong tháng phê duyệt.

2.2.3. Thanh tra Bộ có văn bản báo cáo LDB, thông báo Bộ phận giúp việc của LDB để đưa vào lịch tuần của LDB và gửi giấy mời đến các Vụ, Cục có liên quan hợp để chuẩn bị cho buổi tiếp công dân định kỳ của LDB.

Buổi họp của các Vụ, Cục, đơn vị có liên quan để chuẩn bị cho buổi tiếp công dân định kỳ của LDB do Thanh tra Bộ chủ trì, được tổ chức trước buổi tiếp công dân định kỳ của LDB 03 ngày làm việc.

2.2.4. Trước buổi tiếp công dân định kỳ 03 ngày làm việc, Thanh tra Bộ gửi giấy mời đến các Vụ, Cục, Đơn vị có liên quan để tham dự buổi tiếp công dân của LDB.


2.2.5. Văn phòng Bộ 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, Thanh tra Bộ liên hệ với Cơ quan Công an Phường Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội để được hỗ trợ theo quy chế phối hợp.

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

a. Thanh tra Bộ

- Chánh Thanh tra Bộ:

+ Giao đơn vị đầu mối (Phòng P4) chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc KN, TC, KN, PA của CD mà LDB sẽ tiếp. ✓

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

+ Phân công 01 Lãnh đạo Thanh tra Bộ và 02 công chức thuộc Thanh tra Bộ tham gia tiếp công dân của LDB.

- Phòng P4:

+ Phối hợp với các Vụ, Cục, Đơn vị có liên quan để chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà LDB sẽ tiếp công dân, trong đó có tham mưu hướng giải quyết.

+ Gửi bộ hồ sơ, tài liệu đã chuẩn bị liên quan đến nội dung vụ việc KN, TC, KN, PA của CD mà LDB sẽ tiếp đến LDB trực tiếp công, Lãnh đạo Thanh tra Bộ được phân công trực tiếp công dân cùng LDB.

+ Bố trí 01 Lãnh đạo phòng và 01 công chức của phòng để trực tiếp công dân cùng LDB và cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan khi được LDB yêu cầu.

- Lãnh đạo Thanh tra Bộ được phân công trực tiếp công dân cùng LDB: Tiếp nhận, nghiên cứu nội dung hồ sơ, tài liệu do Phòng P4 cung cấp, chuẩn bị cho buổi tiếp công dân.

- Công chức Thanh tra Bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng LDB: Chủ động tiếp nhận hồ sơ, tài liệu từ Phòng P4, nghiên cứu nội dung để chuẩn bị cho tiếp công dân.

b. Các Vụ, Cục, Đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ:

- Phối hợp với Thanh tra Bộ để chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác tiếp công dân của LDB.

- Đề xuất phương án giải quyết đối với nội dung KN, TC, KN, PA của công dân để tham mưu cho LDB.

2.3. LDB tiếp công dân (Tham chiếu Điều 18 Luật Tiếp công dân)

2.3.1. Văn phòng Bộ phối hợp Thanh tra Bộ chuẩn bị phòng tiếp dân; cử nhân viên bảo vệ bảo đảm an ninh trật tự.


2.3.2. Thanh tra Bộ chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu cho LDB tiếp công dân.

2.3.3. LDB tiếp các công dân trong danh sách đã được phê duyệt 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 Bộ.

- Có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho CD. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên 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 Đơn vị tham mưu (Thanh tra Bộ, Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn)

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được giao tham mưu đề xuất hướng giải quyết các KN, TC, KN, PA thuộc thẩm quyền của Bộ.

2.3.5. Phòng P4, Thanh tra Bộ trực tiếp công dân cùng LDB và cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan đến nội dung tiếp công dân khi được LDB yêu cầu.

2.3.6. Công chức của Thanh tra Bộ được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân cùng LDB ghi chép nội dung buổi tiếp công dân, ý kiến chỉ đạo của LDB vào sổ tiếp công dân của LDB.

2.3.7. Đối với CD không thuộc danh sách dự kiến tiếp định kỳ, công chức thanh tra được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng LDB sẽ tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

Trường hợp công chức thanh tra được phân công theo lịch tiếp công dân thường xuyên tiếp công dân cùng LDB xét thấy việc KN, TC, KN, PA của CD thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Y tế và thuộc một trong các trường hợp sau: (1) Có ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên; (2) Các vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; (3) Vụ việc phức tạp, kéo dài đã được Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ tiếp công dân và đã giải quyết nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, thì báo cáo LDB để xem xét tiếp công dân ngay sau khi tiếp hết các công dân được mời tiếp định kỳ (thực hiện từ bước 3.3 của Lưu đồ).

Trường hợp KN, TC, KN, PA của CD không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Y tế hoặc thuộc thẩm quyền trả lời của Thanh tra Bộ, công chức thanh tra thực hiện tiếp công dân theo Quy trình 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 Phòng P4, Thanh tra Bộ căn cứ kết quả, ý kiến chỉ đạo của LDB tại buổi tiếp công dân, tổng hợp kết quả ngày tiếp công dân của LDB, đề xuất phương án giải quyết báo cáo Lãnh đạo Thanh tra Bộ để trình LDB.


2.4.2. LDB trực tiếp công dân:

- Trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày Thanh tra Bộ báo cáo, LDB trực tiếp công dân có ý kiến chỉ đạo các Vụ, Cục, Đơn vị có liên quan giải quyết hoặc tham mưu LDB phương án giải quyết các KN, TC, KN, PA của CD.

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

- Giao Thanh tra Bộ có văn bản thông báo ý kiến chỉ đạo của LDB đến các Vụ, Cục, Đơn vị liên quan.

2.4.3. Trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày LDB chỉ đạo, Thanh tra Bộ có văn bản thông báo ý kiến chỉ đạo của LDB đến các Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn.


	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

2.4.4. Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn:

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để giải quyết hoặc tham mưu LDB phương án giải quyết các KN, TC, KN, PA của công dân.
- 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 LDB yêu cầu.
- Phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết và báo cáo LDB.

VI. BIỂU MẪU

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

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

BM01-BYT01

BỘ Y TẾ
THANH TRA BỘ

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

Hà Nội, 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 CMND/Hộ chiếu (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 photo 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).

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

BM02 – BYT01

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.



HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT QT....

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BYT ngày / /2024 của Bộ Y tế)

	Người biên soạn	Người soát xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Tiến Dũng	Nguyễn Mạnh Cường	Đỗ Xuân Tuyên
Chức danh	Thanh tra viên	Chánh Thanh tra Bộ	Thứ trưởng Bộ Y tế
Chữ ký			



QUY TRÌNH

**TIẾP CÔNG DÂN ĐÓT XUẤT
TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ**

Ký hiệu:

QT-BYT

Lần ban hành:


01

Ngày ban hành:

/ /2024

TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI/ BỔ SUNG

[illegible]

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐÓT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

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 Lãnh đạo Bộ.

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, đôn 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 Bộ 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:

Bộ trưởng Bộ Y tế (hoặc Thứ trưởng Bộ Y tế được Bộ trưởng phân công) 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. Lãnh đạo Bộ Y tế và công chức được giao nhiệm vụ giúp việc Lãnh đạo Bộ 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 Bộ 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;



	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐÓT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

- 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 Bộ trưởng Bộ Y tế (hoặc Thứ trưởng Bộ Y tế được Bộ trưởng phân công) 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; u

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

- Tổ 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. LDB: Lãnh đạo Bộ;

2.2. CD: Công dân;


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

2.4. Phòng P4: Phòng Thanh tra Hành chính, Phòng, chống tham nhũng và Tiếp dân, giải quyết đơn, Thanh tra Bộ.


V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ quy trình tiếp công dân đột xuất của cơ quan Bộ Y tế

Đơn vị/Bộ phận thực hiện	Bước công việc	Nội dung công việc	Ghi chú
Bộ Y tế	1	Xác định các trường hợp cần tiếp công dân đột xuất (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)	
Thanh tra Bộ	1.1	Thanh tra Bộ xác định trường hợp tiếp công dân đột xuất, báo cáo ngay Bộ trưởng Bộ Y tế	
LDB	1.2	LDB thực hiện tiếp công dân đột xuất ngay sau khi nhận được báo cáo của Thanh tra Bộ	Bộ trưởng trực tiếp hoặc uỷ quyền cho Thứ trưởng trực Lãnh đạo Bộ tiếp công dân

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

Thanh tra Bộ, các Vụ, Cục, đơn vị liên quan	2	Công tác chuẩn bị cho buổi tiếp công dân đột xuất của Lãnh đạo Bộ (Tham chiếu: Điều 18, Luật Tiếp công dân)	
Thanh tra Bộ	2.1	<div>Thông báo đến các Vụ, Cục 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 LDB tiếp công dân đột xuất</div>	
Văn phòng Bộ	2.2	<div>Phối hợp Thanh tra Bộ 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</div>	
Vụ/Cục/Thanh tra Bộ/Đơn vị có liên quan	2.3	<div>Cử Lãnh đạo, chuyên viên tham dự buổi tiếp công dân của LDB để tham mưu, đề xuất, chuẩn bị tài liệu liên quan đến nội dung KN, TC, KN, PA của CD</div>	
Bộ Y tế	3	Lãnh đạo Bộ tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18 Luật Tiếp công dân	
LDB	3.1	<div>Làm việc với CD được tiếp đột xuất</div>	
Vụ/Cục/Thanh tra Bộ/Đơn vị có liên quan	3.2	<div>Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao để tham mưu, đề xuất cho LDB hướng xử lý, giải quyết</div>	
Phòng P4, Thanh tra Bộ	3.3	<div>Cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan khi được LDB yêu cầu</div>	
Công chức thanh tra được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng LDB	3.4	<div>Ghi chép nội dung tiếp công dân của LDB vào sổ tiếp công dân của LDB</div>	Sử dụng biểu mẫu BM01-QT-BYT để tiếp nhận thông tin, tài liệu công dân cung cấp và biểu mẫu BM02-QT-BYT để ghi chép thông tin buổi tiếp công dân

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

Bộ Y tế	4	Sau khi tiếp công dân: Tham chiếu Điều 18, Luật Tiếp công dân	
Thanh tra Bộ	4.1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Tổng hợp kết quả tiếp công dân đột xuất của LDB, đề xuất phương án giải quyết trình Bộ Y tế </div>	Sau 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp công dân đột xuất
LDB	4.2	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Chi đạo các Vụ/Cục/Đơn vị có liên quan xử lý, giải quyết đơn của CD theo quy định </div>	Sau 01 ngày làm việc kể từ ngày Thanh tra Bộ báo cáo
Thanh tra Bộ	4.3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Thanh tra Bộ thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của LDB trực tiếp công dân </div>	Sau 01 ngày làm việc kể từ ngày LDB chỉ đạo
Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn	4.4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Giải quyết hoặc tham mưu Bộ Y tế phương án, giải quyết KN, TC, KN, PA của CD </div>	Sau 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ đạo của LDB

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. Thanh tra Bộ 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 LDB 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. Bộ trưởng Bộ Y tế trực tiếp tiếp công dân hoặc ủy quyền cho Thứ trưởng trực LDB tiếp công dân đột xuất ngay sau khi nhận được báo cáo của Thanh tra Bộ.

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

u

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐÓT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

2.2.1. Thanh tra Bộ thông báo đến các Vụ, Cục có liên quan 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 LDB tiếp công dân đột xuất.

2.2.2. Văn phòng Bộ phối hợp Thanh tra Bộ 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 đơn vị có liên quan

a. Thanh tra Bộ

- Chánh Thanh tra Bộ:

+ Giao phòng đầu mối (Phòng P4) chuẩn bị thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc KN, TC, KN, PA mà LDB tiếp công dân (nếu có).

+ Phân công 01 Lãnh đạo Thanh tra Bộ và 02 công chức thuộc thanh tra tham gia tiếp công dân đột xuất.

- Phòng P4:

+ Gửi bộ hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc KN, TC, KN, PA cần tiếp đột xuất đến LDB, Lãnh đạo Thanh tra Bộ được phân công trực tiếp công dân cùng Lãnh đạo Bộ.

+ Bố trí 01 Lãnh đạo phòng và 01 công chức của phòng để trực tiếp công dân cùng Lãnh đạo Bộ và cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan khi được LDB yêu cầu.

b. Các Vụ, Cục, Đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân đột xuất cùng LDB:

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

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

- Đề xuất phương án giải quyết đối với nội dung KN, TC, KN, PA của công dân để tham mưu cho LDB.


2.3. LDB tiếp công dân (Tham chiếu Điều 18 Luật Tiếp công dân)

2.3.1. LDB tiếp CD.

- 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 Bộ.

- Có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho CD. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên 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 Đơn vị tham mưu (Thanh tra Bộ, Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn) căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ được giao tham mưu đề xuất hướng giải quyết các KN, TC, KN, PA thuộc thẩm quyền của Bộ. ✓

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐÓT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

2.3.3. Phòng P4, Thanh tra Bộ trực tiếp công dân cùng LDB và cung cấp Hồ sơ tài liệu có liên quan đến nội dung tiếp công dân khi được LDB yêu cầu.

2.3.4. Công chức của Thanh tra Bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng LDB ghi chép nội dung buổi tiếp công dân, ý kiến chỉ đạo của LDB vào sổ tiếp công dân của LDB.

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, Lãnh đạo Phòng P4 căn cứ kết quả, ý kiến chỉ đạo của LDB, tổng hợp kết quả tiếp công dân của LDB, đề xuất phương án giải quyết báo cáo Lãnh đạo Thanh tra Bộ đề trình LDB.

2.4.2. LDB trực tiếp công dân:

- Trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ ngày Thanh tra Bộ báo cáo, LDB có ý kiến chỉ đạo các Vụ, Cục, Đơn vị có liên quan giải quyết hoặc tham mưu LDB 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.

- Giao Thanh tra Bộ có văn bản thông báo ý kiến chỉ đạo của LDB đến các Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn.

2.4.3. Trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ ngày LDB chỉ đạo, Thanh tra Bộ có văn bản thông báo ý kiến chỉ đạo của LDB đến các Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn.

2.4.4. Vụ, Cục, Đơn vị chuyên môn:

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để giải quyết hoặc tham mưu LDB 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 Lãnh đạo Bộ).


- 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 LDB yêu cầu.

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

VI. BIỂU MẪU

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



	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐÓT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu: QT-BYT
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: / /2024

BM01-QT-BYT

BỘ Y TẾ
THANH TRA BỘ

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

Hà Nội, 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 CMND/Hộ chiếu (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 photo 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).

BM02 – QT - BYT

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐÓT XUẤT TẠI CƠ QUAN BỘ Y TẾ	Ký hiệu:	QT-BYT
		Lần ban hành:	01
		Ngày ban hành:	/ /2024

SƠ 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.