

## QUY TRÌNH

### Tiếp công dân và xử lý

### đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Y tế

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SYT ngày tháng 6 năm 2021 của  
Giám đốc Sở Y tế tỉnh Kon Tum)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy trình này quy định việc tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi là đơn) tại Sở Y tế nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

Quy trình này được áp dụng đối với việc tiếp công dân của Giám đốc Sở; các tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn và đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Y tế.

2. Quy trình này xác định rõ trách nhiệm của tổ chức và cá nhân có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn tại Sở Y tế nhằm thực hiện những mục đích sau:

a) Tham mưu giúp Ban Giám đốc Sở tiếp công dân, tiếp nhận, nghiên cứu, phân loại, xử lý đơn của các tổ chức, cá nhân gửi đến Sở Y tế.

b) Thực hiện các thủ tục chuyển đơn; truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Ban Giám đốc Sở; thông báo, hướng dẫn hoặc cảm ơn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lập hồ sơ lưu trữ có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý và hủy đơn theo quy định.

c) Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc Sở, Thanh tra Bộ Y tế, Thanh tra tỉnh, UBND tỉnh về tình hình tiếp công dân và giải quyết những đơn đã được chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền (nhất là đơn có ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh).

d) Phối hợp với các cơ quan có liên quan hoặc chủ trì nghiên cứu, đề xuất các chủ trương, chính sách, quy định có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ban Giám đốc Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các tổ chức tham mưu tổng hợp và chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở Y tế; toàn thể công chức của Sở Y tế; cán bộ được phân công làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Công dân, cơ quan, tổ chức gửi đơn đến Sở Y tế.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn**

1. Đúng pháp luật.
2. Kịp thời, chính xác, khách quan, công bằng, dân chủ.
3. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo luật định.
4. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
5. Phòng Tổ chức – Hành chính Sở tiếp nhận đơn (đường bưu điện, gửi trực tiếp...) trình Ban Giám đốc Sở có ý kiến xử lý tại Phiếu xử lý văn bản đến; Văn thư chuyên tiếp Thanh tra Sở.
6. Xử lý đơn, trả lời kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, đơn khác... thuộc thẩm quyền Sở Y tế thì các Phòng chuyên môn thuộc Sở giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo trình Ban Giám đốc Sở xem xét chỉ đạo, đồng thời thông tin cho Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho Thanh tra Bộ Y tế, Thanh tra tỉnh, UBND tỉnh.

### **Điều 4. Giải thích từ ngữ**

Trong quy trình này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1. Tiếp Công dân** là hoạt động của Sở Y tế đón tiếp công dân 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.
- 2. Xử lý đơn** là quá trình phân loại, xác định tính chất, nội dung đơn, xác định tư cách của chủ thể tham gia quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định thẩm quyền giải quyết và đề xuất việc tiếp nhận hoặc hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.
- 3. 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.
- 4. Người bị khiếu nại** là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.
- 5. Quyết định hành chính** là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định

về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.

**6. Hành vi hành chính** là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

**7. Quyết định kỷ luật** là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

**8. Giải quyết khiếu nại** là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

**9. Tố cáo** là việc công dân theo thủ tục của Luật Tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

**10. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ** là việc công dân báo cơ quan, tổ chức, cá nhân người có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

**11. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực** là việc công dân báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào đối với việc chấp hành quy định của pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

**12. 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.

## Chương II

### TIẾP CÔNG DÂN

#### Điều 5. Mục đích của công tác tiếp công dân

1. Tiếp công dân nhằm nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế; xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận việc giải quyết tố cáo; quyết định xử lý tố cáo và trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật.

2. Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện đầy đủ và toàn diện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo theo định của pháp luật.

3. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo là hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

4. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân.

### **Điều 6. Tổ chức việc tiếp công dân**

1. Ban Giám đốc Sở có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất và phân công cán bộ, công chức tiếp công dân thường xuyên tại Sở theo quy định của pháp luật.

2. Địa điểm tiếp công dân có đầy đủ các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

3. Bố trí cán bộ trực tiếp tiếp công dân phải có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

4. Tại địa điểm tiếp công dân giao phòng Tổ chức - Hành chính Sở niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy và quy trình tiếp công dân, giải quyết đơn.

### **Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, trang phục của người tiếp công dân phải chỉnh tề, có đeo thẻ công chức.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng nhân dân; lắng nghe ý kiến của công dân và ghi biên bản tiếp công dân đầy đủ nội dung.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ về quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

4. Thông báo tiến độ giải quyết đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của ban Giám đốc Sở.

5. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau đây:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra, xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ.

b) Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân trong tình trạng say rượu, bệnh tâm thần, tinh thần không ổn định hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp, yêu cầu họ chấm dứt hành vi vi phạm; nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Mục 1**

### **TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN**

#### **Điều 8. Xác định tư cách chủ thể**

1. Khi công dân đến trình bày tại địa điểm tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ khác để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; văn bản chứng minh tư cách của người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: Giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, giấy tờ chứng minh là người giám hộ hoặc giấy tờ có xác nhận của UBND cấp xã, phường nơi người khiếu nại cư trú hoặc văn bản nêu rõ lý do, nội dung đại diện.

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; giấy tờ chứng minh được ủy quyền hợp pháp; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện khiếu nại.

c) Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân từ chối tiếp và giải thích lý do theo Luật tiếp Công dân.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, người tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc; ghi biên bản và ghi vào sổ tiếp công dân để theo dõi.

## **Điều 9. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân**

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi; báo cáo Giám đốc Sở để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi; báo cáo Giám đốc Sở để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp công dân đến địa điểm tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết khiếu nại thì người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân biết ngay trong buổi tiếp công dân.

**Điều 10. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng nội dung**

1. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau:

- a) Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện.
- b) Trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người.

2. Văn bản cử người đại diện phải có những nội dung sau:

- a) Ngày, tháng, năm.
- b) Họ, tên, địa chỉ của người đại diện.
- c) Nội dung, phạm vi đại diện.
- d) Chữ ký hoặc dấu chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- e) Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

3. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.

**Mục 2**

**TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN CỦA GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ**

**Điều 11. Trách nhiệm của Giám đốc Sở**

- 1. Tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật tiếp Công dân.
- 2. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại.
- 3. Tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết trong các trường hợp sau:
  - a) 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;
  - b) 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.
  - c) Vụ việc đã quá thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật do lỗi của Sở Y tế hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.

d) Tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 12. Chuẩn bị tiếp công dân**

1. Lãnh đạo các phòng tham mưu (đề xuất việc tiếp công dân) có trách nhiệm phân công, đôn đốc cán bộ có trách nhiệm nghiên cứu, lập báo cáo tổng hợp vụ việc trình Lãnh đạo Sở trực tiếp xem xét.

Thời hạn thực hiện không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo về việc tiếp công dân của Lãnh đạo Sở.

2. Sau khi được Lãnh đạo Sở trực tiếp đồng ý, lãnh đạo các phòng tham mưu phối hợp với Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính Sở bố trí lịch tiếp công dân.

3. Cán bộ phụ trách tiếp công dân rà soát lại toàn bộ vụ việc; Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính chuẩn bị thư mời Giám đốc Sở, Thanh tra Sở, phòng chuyên môn có liên quan và đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng. Thời gian thực hiện công đoạn này là 01 ngày làm việc.

4. Thư mời phải gửi đến người được mời trước ít nhất 03 ngày so với thời gian tiếp công dân và có phân công cán bộ theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân được mời.

### **Điều 13. Tổ chức tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải đảm bảo các bước sau:

a) Điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan tham dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời.

b) Người phụ trách tiếp công dân tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản, đọc nội quy tiếp công dân.

2. Giám đốc Sở chủ trì buổi tiếp công dân: Đề nghị công dân trình bày ý kiến; đại diện các cơ quan, đơn vị dự họp phát biểu; ý kiến của công dân và kết luận, phát biểu ý kiến chỉ đạo thực hiện.

3. Trường hợp công dân đến địa điểm tiếp công dân mà không có thư mời theo lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở thì người phụ trách tiếp công dân thực hiện theo thủ tục tiếp công dân thường xuyên.

### **Điều 14. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân**

Thông báo ý kiến kết luận Lãnh đạo Sở Y tế người chủ trì tiếp công dân do Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính Sở ký phát hành trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

## **Chương III**

### **XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 15. Mục đích của xử lý đơn:**

1. Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện đầy đủ và toàn diện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo theo định của pháp luật.

2. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo là hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

## **Mục 1**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

#### **Điều 16. Tiếp nhận đơn**

1. Đối với đơn nhận trực tiếp theo trình tự tiếp công dân thường xuyên:

Người tiếp công dân vào sổ theo dõi, viết phiếu đề xuất, phiếu giao cho bộ phận phân loại đơn, báo cáo với Giám đốc Sở đề phân công cán bộ xử lý đơn đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

Khi tiếp nhận đơn trực tiếp của công dân phải thể hiện bằng giấy biên nhận.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát: Phòng Tổ chức – Hành chính tiếp nhận thực hiện theo Quy chế về công tác văn thư, vào sổ theo dõi và thực hiện như Khoản 1 Điều này.

3. Đối với trường hợp có đơn bỏ trong hòm thư góp ý của Sở Y tế: Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận và báo cáo với Giám đốc Sở đề phân công cán bộ xử lý đơn đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 17. Phân loại đơn**

1. Phân loại theo nội dung:

- a) Đơn khiếu nại.
- b) Đơn tố cáo.
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo.
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo loại việc:

- a) Về lĩnh vực hành chính.
- b) Về lĩnh vực tư pháp.
- c) Về lĩnh vực chính trị, văn hóa xã hội.
- d) Về các lĩnh vực khác.

3. Phân loại theo điều kiện xử lý:

- a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:



- Đơn có chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ trực tiếp vào đơn.

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại; yêu cầu của người khiếu nại và kèm theo tài liệu minh chứng.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ, tên, địa chỉ người tố cáo, cách liên lạc với người tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo; nội dung, lý do tố cáo kèm theo tài liệu minh chứng; yêu cầu của người tố cáo.

- Đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người kiến nghị, phản ánh; nội dung kiến nghị, phản ánh kèm theo tài liệu, chứng cứ để chứng minh.

- Đơn chưa được cơ quan tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a Khoản 3 Điều này.

4. Phân loại theo thẩm quyền:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.

5. Phân loại theo số lượng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người.

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người.

## **Mục 2**

### **XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 18. Xử lý đơn khiếu nại**

1. Xử lý đơn khiếu nại phải theo trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại được quy định tại Chương IV, Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc thụ lý để giải quyết theo trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại được quy định tại Chương IV, Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, cán bộ xử lý đơn trình Ban Giám đốc Sở xem xét hoặc dự thảo văn bản trả lời người khiếu nại.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng tài liệu, chứng cứ kèm theo chưa đầy đủ thì trình Ban Giám đốc Sở giao cho cán bộ xử lý đơn hướng dẫn công dân bổ sung tài liệu đối với trường hợp công dân đến gửi đơn trực tiếp hoặc mời người khiếu nại đến làm việc để yêu cầu bổ sung tài liệu đối với trường hợp đơn gửi qua đường bưu điện.

### 3. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Ban Giám đốc Sở hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

b) Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc Sở gửi trả lại đơn kèm theo tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

### 4. Đơn khiếu nại đã có Quyết định giải quyết khiếu nại và có hiệu lực pháp luật:

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đã có Quyết định giải quyết khiếu nại và có hiệu lực pháp luật, nếu phát hiện tình tiết mới có căn cứ làm thay đổi nội dung quyết định giải quyết khiếu nại thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nêu rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý trình Ban Giám đốc Sở báo cáo đến người có thẩm quyền quyết định giải quyết khiếu nại xem xét chỉ đạo.

### 5. Đơn khiếu nại đã có Quyết định giải quyết khiếu nại và có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại đã có Quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có căn cứ cho rằng trong quá trình giải quyết vụ việc khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan; lợi ích của nhà nước thì cán bộ xử lý đơn phải báo cáo Ban Giám đốc Sở xem xét chỉ đạo.

### 6. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục.

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nhanh đề Ban Giám đốc Sở xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

### **Điều 19. Xử lý đơn tố cáo**

1. Thực hiện theo trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo được quy định tại Mục 1 Chương III Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:

a) Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc xem xét quyết định việc thụ lý giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật.

b) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng thuộc Sở Y tế nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì Thanh tra Sở lập báo cáo, kèm dự thảo văn bản trình Ban Giám đốc Sở yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết tố cáo phải giải quyết, trình bày rõ lý do về việc chậm giải quyết tố cáo; có biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm của người có trách nhiệm giải quyết tố cáo.

3. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc Sở chuyển đơn và chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cán bộ xử lý đơn kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Ban Giám đốc Sở áp dụng biện pháp ngăn chặn kịp thời theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền biết để kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

### **Điều 20. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc Sở thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc Sở xem xét, quyết định việc chuyển đơn kèm tài liệu (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 21. Xử lý đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo**

Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì người tiếp nhận đơn có trách nhiệm hướng dẫn công dân viết đơn theo hướng tách nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo riêng để được xem xét giải quyết theo trình tự, thủ tục của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

### **Điều 22. Xử lý đơn ghi tố cáo nhưng bản chất là kiến nghị, phản ánh**

Trường hợp đơn ghi là tố cáo nhưng có bản chất là kiến nghị, phản ánh thì Thanh tra Sở tiếp nhận đơn và xử lý theo dạng đơn kiến nghị, phản ánh cho đúng với bản chất của vụ việc.

**Chương IV****ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 23. Tổ chức thực hiện**

1. Chánh Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với Trưởng các tổ chức tham mưu, tổng hợp và chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở Y tế tổ chức tập huấn, triển khai quy trình này.

2. Trưởng các tổ chức tham mưu, tổng hợp và chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở Y tế có trách nhiệm tổ chức thực hiện quy trình này.

**Điều 24. Bổ sung, sửa đổi quy trình**

Trong quá trình thực hiện, nếu gặp vướng mắc hoặc có vấn đề phát sinh, các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Thanh tra Sở để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Ban Giám đốc Sở bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.

**GIÁM ĐỐC****Võ Văn Thanh**