

Số: 56/QĐ-TTKN

Tiền Giang, ngày 03 tháng 5 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân
của Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm

GIÁM ĐỐC TT KIỂM NGHIỆM THUỐC, MỸ PHẨM, THỰC PHẨM

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định 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 Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 1894/QĐ-UB ngày 03/07/1999 của UBND tỉnh Tiền Giang về việc thành lập Trung tâm Kiểm nghiệm Dược phẩm – Mỹ phẩm thuộc Sở Y tế Tiền Giang;

Căn cứ Quyết định số 3260/QĐ-UB ngày 29/08/2006 của UBND tỉnh Tiền Giang về việc đổi tên Trung tâm Kiểm nghiệm Dược phẩm, Mỹ phẩm thành Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm Tiền Giang;

Căn cứ Quyết định số 2473/QĐ-SYT ngày 20/11/2023 của Giám đốc Sở Y tế ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Y tế tỉnh Tiền Giang;

Căn cứ Quyết định số 27/QĐ-SYT ngày 03/01/2024 của Giám đốc Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm trực thuộc Sở Y tế tỉnh Tiền Giang.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 03/QĐ-TTKN ngày 22/01/2018 của Trung tâm ban hành Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm.

Điều 3: Trưởng phòng Hành chính-Tổng hợp, các phòng chức năng, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, HCTH(Hoa).

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TIỀN GIANG
TT KIỂM NGHIỆM THUỐC,
MỸ PHẨM, THỰC PHẨM

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

Tiền Giang, ngày 03 tháng 5 năm 2024

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 56/QĐ-TTKN, ngày 03 tháng 5 năm 2024
của Giám đốc Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Lãnh đạo Trung tâm Kiểm nghiệm thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm (sau đây gọi tắt là Trung tâm), Trưởng các phòng chức năng và viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

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 pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp tham mưu Giám đốc tổ chức công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Chỉ đạo viên chức phụ trách công tác tiếp dân xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo thực hiện

lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình xem, xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân theo quy định.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Trung tâm.
2. Nơi tiếp công dân phải đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết nhằm phục vụ tốt công tác tiếp công dân, có niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Điều 6. Viên chức tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân là viên chức của Trung tâm do Giám đốc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết).

Điều 7. Giám đốc tiếp công dân

1. Giám đốc tiếp công dân vào một ngày của tháng, nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề sau đó.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết.

3. Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân theo lịch đã niêm yết thì Giám đốc phân công hoặc ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc.

4. Phòng Hành chính - Tổng hợp phải phối hợp với Trưởng phòng/Phụ trách phòng Kiểm nghiệm Dược phẩm - Mỹ phẩm liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền; chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết trước khi Giám đốc tiếp công dân.

5. Khi Giám đốc hoặc Phó Giám đốc yêu cầu Trưởng các phòng chức năng thuộc Trung tâm cùng tiếp công dân thì những viên chức này có trách nhiệm cùng dự.

6. Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc tiếp công dân, Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp có trách nhiệm phối hợp với Trưởng phòng/Phụ trách phòng Kiểm nghiệm Dược phẩm - Mỹ phẩm tổng hợp ý kiến kết luận của Giám đốc và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo Sở Y tế (nếu có).

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của viên chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, viên chức phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức theo quy định;

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn, trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

5. Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm.

6. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp, giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu.

7. Trực tiếp xử lý, phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

8. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp công dân gây mất trật tự tại địa điểm tiếp công dân, viên chức tiếp công dân phải báo ngay cho Giám đốc để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình trật tự. Trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

9. Ghi sổ tiếp công dân, nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

10. Tập hợp, báo cáo Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp đối với trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc tiếp.

11. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

Điều 9. Quyền hạn của viên chức tiếp công dân

1. Yêu cầu công dân trình bày trung thực đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

Trường hợp 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 sau đó đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Được từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp đồng thời báo cáo Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp trong các trường hợp sau:

- 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.

3. Được quyền tham mưu, đề xuất Giám đốc thông báo từ chối tiếp công dân đối với 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.

4. Được hưởng chế độ bồi dưỡng đối với viên chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hiện hành.

5. Được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

Chương IV

QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Quyền của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân

1. Được trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Được khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

6. Được bảo đảm bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

Điều 11. Nghĩa vụ của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân.

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Trưởng phòng Hành chính-Tổng hợp giúp Giám đốc tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp với Trưởng phòng/Phụ trách phòng Kiểm nghiệm Dược phẩm - Mỹ phẩm thực hiện nghiêm các nhiệm vụ, trách nhiệm theo quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp tham mưu Giám đốc bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết tiếp công dân.

3. Trưởng phòng/Phụ trách phòng Kiểm nghiệm Dược phẩm - Mỹ phẩm có trách nhiệm phối hợp với Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc giao.

4. Thực hiện báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định về Sở Y tế.

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định pháp luật.
2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của quy chế này tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có kiến nghị, đề xuất cần phản ánh kịp thời về Phòng Hành chính - Tổng hợp để tổng hợp báo cáo Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.