

Số: 353/QĐ-PAS

TP. Hồ Chí Minh, ngày 3 tháng 9 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc Ban hành Nội quy tiếp công dân của**  
**Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh**

**VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR TP. HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;  
Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
Căn cứ Luật Thanh tra ngày 15 tháng 11 năm 2010;  
Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về việc quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;  
Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;  
Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur TP. Hồ Chí Minh;  
Theo đề nghị của ông Trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Viện Pasteur thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Tổ chức Cán bộ, Trưởng phòng Hành chính Quản trị, Trưởng phòng Tài chính Kế toán, Ban thanh tra nhân dân, Ban chấp hành Công đoàn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / . *nd*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ban Giám đốc;
- Ban Thanh tra nhân dân;
- BCH Công đoàn;
- Các Khoa, Phòng, Trung tâm;
- Lưu: Văn thư, P. TCCB

**VIỆN TRƯỞNG**  
**VIỆN**  
**PASTEUR**  
**TP. HỒ CHÍ MINH**  
★ **Phan Trọng Lân**





## NỘI QUY

### Tiếp công dân tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh

(Ban hành kèm Quyết định 35.2. /QĐ-PAS ngày 3 tháng 1 năm 2015 của Viện trưởng Viện Pasteur TP. HCM)

#### 1. Lịch tiếp công dân:

- **Thời gian:** mỗi tháng tiếp công dân 01 ngày, vào ngày 25 hàng tháng, trong giờ hành chính, nếu trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ thì thực hiện vào ngày hôm sau. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, có thể tiếp công dân vào những ngày khác khi có yêu cầu đột xuất.

+ Buổi sáng: từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 00 đến 16 giờ 30

- **Địa chỉ:** số 167 Pasteur, phường 8, quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.

- **Thành phần:** Ban giám đốc Viện, Thanh tra nhân dân cùng dự tiếp và trực tiếp ghi chép biên bản trong các buổi tiếp dân (theo lịch phân công tiếp công dân). Nếu đồng chí Lãnh đạo nào đi công tác vắng, sẽ do đồng chí kế tiếp, tiếp dân.

#### 2. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

##### a) Về quyền

- Trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung đã trình bày.

- Được hướng dẫn, giải thích về thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

- Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của công chức tiếp công dân.

- 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.

- Yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

##### b) Về nghĩa vụ

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

- Có đơn đúng hình thức theo quy định. Trường hợp không có đơn, công dân phải 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.

- Ăn mặc chỉnh tề, có thái độ đúng mực, tôn trọng, văn minh, lịch sự đối với cán bộ tiếp công dân. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

- Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày; số lượng người đại diện sẽ do người chủ trì buổi tiếp công dân quyết định và được thực hiện theo quy định.

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

### **3. Quyền và nghĩa vụ của công chức tiếp công dân**

#### **a) Về quyền**

- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); Trường hợp công dân đến tố cáo nếu không xuất trình các giấy tờ thì có quyền từ chối tiếp trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định.

- Yêu cầu cung cấp các giấy tờ chứng minh đại diện hợp pháp cho người khiếu nại. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư trong trường hợp người khiếu nại nhờ Luật sư giúp đỡ; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình những giấy tờ trên.

- Yêu cầu bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân và đảm bảo an toàn cho công chức tiếp công dân (nhất là những buổi tiếp đoàn đông người) đối với trường hợp công dân đến phòng tiếp công dân trong tình trạng say rượu, tâm thần, gây mất trật tự hoặc có dấu hiệu gây mất trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân, 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; đồng thời báo cáo ngay Chánh thanh tra, Chánh Văn phòng Sở để phối hợp xử lý theo quy định.

#### **b) Về nghĩa vụ**

- Khi làm nhiệm vụ, công chức tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo bảng tên theo quy định, tự giới thiệu chức vụ của mình để công dân được biết. Chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo tại trụ sở cơ quan trong giờ làm việc, không được tiếp tại nhà riêng hoặc nơi khác.

- Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo trực tiếp, người tiếp nhận hướng dẫn công dân viết đơn hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại, tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản theo quy định.

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

- 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; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Trực tiếp xử lý hoặc 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.

#### **4. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

- 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 ăn mặc trang phục không phù hợp với thuần phong mỹ tục, truyền thống văn hoá Việt Nam...

- 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.

- Vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

- Những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

- Người đại diện không hợp pháp.

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

#### **5. Các hành vi bị nghiêm cấm**

##### **a) Đối với công chức tiếp công dân**

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; Không kịp thời xử lý, làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

- Vi phạm nội quy tiếp công dân.

- Tiếp công dân khi hết giờ làm việc, tiếp ngoài cơ quan, tiếp tại nhà riêng.

##### **b) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo**

- Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, gây rối an ninh, trật tự công cộng, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của người khác và của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.

- Không được tự ý chụp ảnh, quay phim, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân.

- Cấm mang vũ khí, các chất cháy nổ đến Phòng Tiếp công dân.

- Không được ở lại tại Phòng Tiếp công dân, trong khuôn viên của Viện khi hết giờ làm việc.

## 6. Xử lý vi phạm

Mọi hành vi vi phạm, tùy mức độ đều phải bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Công dân nào cố ý vi phạm nội quy sẽ bị lập biên bản và tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị mời ra khỏi cơ quan hoặc yêu cầu cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý hành chính hoặc xử lý hình sự; Nếu gây thiệt hại đến tài sản của Nhà nước, đơn vị, tổ chức, cá nhân thì phải chịu trách nhiệm bồi thường. / *rd*

VIỆN TRƯỞNG  
VIỆN  
PASTEUR  
TP. HỒ CHÍ MINH  
Phan Trọng Lân

