

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình tiếp nhận thông tin và hướng dẫn công dân thực hiện phòng, chống dịch bệnh Covid - 19 tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.**

### CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG

*Căn cứ Quyết định số 2194/QĐ-BCĐQG ngày 27/5/2020 của Ban Chỉ đạo Quốc gia phòng chống Covid-19 về việc ban hành “Hướng dẫn phòng, chống và đánh giá nguy cơ lây nhiễm dịch Covid-19 tại nơi làm việc và ký túc xá cho người lao động”;*

*Căn cứ Quyết định số 729/QĐ-UBND ngày 23/3/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang;*

*Căn cứ Quyết định số 1314/QĐ-UBND ngày 26/4/2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kiên Giang;*

*Căn cứ Quyết định số 79/QĐ-VP ngày 12/5/2021 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về việc ban hành Hướng dẫn phòng, chống và đánh giá nguy cơ lây nhiễm dịch Covid-19 tại nơi làm việc cho người lao động tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang;*

*Theo đề nghị của Ban Tiếp công dân tỉnh,*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình tiếp nhận thông tin và hướng dẫn công dân thực hiện phòng, chống dịch bệnh Covid - 19 tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh”.

**Điều 2.** Giao Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tổ chức niêm yết công khai tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy trình này; kịp thời cập nhật các hướng dẫn của Ban Chỉ đạo quốc gia về phòng, chống dịch Covid-19 để tham mưu Chánh Văn phòng UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.



**Điều 3.** Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh; công chức, người lao động Ban Tiếp công dân tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký././

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- CT và các PCT.UBND tỉnh (để b/c);
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh (để biết);
- UBND cấp huyện (để biết);
- CVP và các P. CVP UBND tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc VP.UBND tỉnh;
- Trang tin điện tử VP.UBND tỉnh;
- Lưu: VT, nddung.

**KT.CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Đỗ Thị Lệ Hảo**



## QUY TRÌNH

### **Tiếp nhận thông tin và hướng dẫn công dân thực hiện phòng, chống dịch bệnh Covid - 19 tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 85 /QĐ-VP ngày 04 tháng 5 năm 2021 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh)*

Hàng ngày, theo Thông báo phân công, công chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận thông tin, hướng dẫn công dân thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 khi đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Trong quá trình thực hiện, lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh sẽ điều tiết, phân công công chức hỗ trợ việc tiếp nhận, hướng dẫn công dân cho phù hợp với tình hình thực tế.

Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định và công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, ngoài việc thực hiện nghiêm các quy định của Bộ Y tế về phòng, chống dịch Covid-19, cần phải thực hiện các bước sau:

#### **1. Đối với công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định.**

- Bước 1: Đeo khẩu trang theo đúng khuyến cáo của ngành y tế, sát khuẩn tay tại cổng ra vào Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

- Bước 2: Chấp hành việc kiểm tra thân nhiệt, thực hiện khai báo y tế và quét mã QR code (nếu có sử dụng điện thoại thông minh) hoặc khai báo qua Tờ khai y tế theo hướng dẫn của công chức phụ trách tiếp công dân.

- Bước 3: Khai báo thông tin cho công chức tiếp công dân theo quy định tại khoản 2, Điều 8, Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể: Khai báo họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền theo quy định (nếu có).

- Bước 4: Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

#### **\* Lưu ý:**

- Công dân phải khai báo y tế trung thực, cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định, không tập trung đông người.

- Trường hợp công dân không hợp tác và không chấp hành các quy định, hướng dẫn về phòng, chống dịch Covid-19, công chức tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân.



**2. Đối với công chức tiếp công dân được phân công nhiệm vụ tiếp nhận thông tin hướng dẫn công dân thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19.**

- Bước 1: Đeo khẩu trang theo đúng khuyến cáo của ngành y tế, thường xuyên sát khuẩn tay sau mỗi lần tiếp công dân.

- Bước 2: Kiểm tra việc chấp hành các quy định về phòng, chống Covid-19 khi có công dân đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh: Đeo khẩu trang đúng quy định, thực hiện sát khuẩn tay tại công ra vào Trụ sở.

- Bước 3: Kiểm tra thân nhiệt và đề nghị công dân thực hiện khai báo y tế, quét mã QR code theo quy định. Trường hợp công dân không sử dụng điện thoại thông minh thì tiếp nhận thông tin và hướng dẫn công dân khai báo y tế theo mẫu Tờ khai y tế.

- Bước 4: Tổng hợp thông tin, số lượng công dân khai báo y tế (khai báo qua điện thoại, quét mã QR code và khai báo theo mẫu Tờ khai y tế), báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh và lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh hàng ngày.

**\* Lưu ý:**

- Ghi chép đầy đủ thông tin các trường hợp công dân đến liên hệ làm việc vào Sổ Tiếp công dân.

- Thực hiện tốt các quy định tại Phụ lục số 02, Hướng dẫn phòng, chống và đánh giá nguy cơ lây nhiễm dịch Covid-19 tại nơi làm việc cho người lao động tại Văn phòng UBND tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 79/QĐ-VP ngày 11/5/2021 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

- Khi phát hiện các trường hợp nghi ngờ có nguy cơ lây nhiễm Covid-19, phải nhanh chóng báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh và lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh để có biện pháp xử lý kịp thời./.

