

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH ĐẮK NÔNG

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 25 tháng 6 năm 2018;

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 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông ban hành Quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông;

Căn cứ Quyết định số 15/2015/QĐ-UBND ngày 16/4/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 279/QĐ-SNV ngày 21 tháng 12 năm 2015 của Giám đốc Sở Nội vụ ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Điều 3. Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở Nội vụ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC



Đoàn Văn Quỳnh

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông

(Ban hành kèm theo Quyết định số 242/QĐ-SNV ngày 20 tháng 6 năm 2019
của Giám đốc Sở Nội vụ)

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 công chức, 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 của Sở Nội vụ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở được ủy quyền tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở và công chức thanh tra được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Cá nhân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, công tác tham mưu quản lý Nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Nội vụ.

Điều 3. Mục đích của 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, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở để xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

Điều 4. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây khi đã giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp:

1. 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.

2. 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.

3. 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 khiêu nại, tố cáo kéo dài.

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

Chương II **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 5. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày 10 và 20 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ, nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, cấp bách, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở 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 hủy hoại đến 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.

3. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo định kỳ thì ủy quyền cho các Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và các Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm báo cáo lại cho Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo Thanh tra Sở phối hợp với phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở kịp thời tham mưu, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân được biết. Trường phòng Hành chính – Văn thư, lưu trữ có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở thông báo các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở tại buổi tiếp công dân.

Điều 6. Chánh Thanh tra Sở tiếp công dân

1. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Trong trường hợp Chánh Thanh tra Sở đi công tác thì có trách nhiệm phân công cho Phó Chánh Thanh tra Sở tiếp và có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp công dân cho Chánh Thanh tra Sở.

Trường hợp Chánh Thanh tra Sở hoặc Phó Chánh Thanh tra Sở đều đi công tác hoặc có việc đột xuất không thể tiếp công dân thì có trách nhiệm phân công cho công chức thanh tra tiếp công dân và báo cáo kết quả tiếp công dân cho Chánh Thanh tra Sở.

3. Thanh tra Sở có trách nhiệm mở sổ theo dõi tiếp công dân theo quy

định, báo cáo Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân tại cuộc họp giao ban định kỳ hàng tháng, trừ trường hợp cần thiết phải báo cáo ngay.

Điều 7. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở tiếp công dân

1. Theo yêu cầu của Giám đốc Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở phối hợp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị.

2. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở khi tiếp công dân phải ghi chép vào sổ tiếp công dân, báo cáo Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

Điều 8. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ; chủ trì tổ chức, phối hợp với Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ là phòng tiếp công dân được bố trí tại trụ sở làm việc của Sở Nội vụ.

3. Địa điểm tiếp công dân được niêm yết quy chế tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục và đeo thẻ công chức; phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe công dân trình bày đầy đủ nội dung sự việc, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân 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 và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

b) Người tiếp công dân phải ghi chép đầy đủ, trung thực nội dung trình bày của công dân vào sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo,

kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở hoặc các đơn vị thuộc Sở thì phải tiếp nhận.

Người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (trong trường hợp có đơn) và các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp, viết Giấy biên nhận. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các giấy tờ, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng, đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận và giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản lưu vào hồ sơ. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho phòng Hành chính – Văn thư, lưu trữ toàn bộ hồ sơ tiếp nhận, phòng Hành chính – Văn thư, lưu trữ vào sổ công văn đến, trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển Thanh tra Sở tham mưu xử lý.

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trong trường hợp đã được hướng dẫn, giải thích nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn yêu cầu nhận đơn hoặc tiếp nhận thông tin thì người tiếp công dân vẫn phải nhận đơn hoặc ghi nhận lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho phòng Hành chính - Văn thư, lưu trữ toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận, phòng Hành chính – Văn thư, lưu trữ vào sổ công văn đến, trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển Thanh tra Sở tham mưu xử lý.

Trong trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp như tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có khả năng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại ngay lợi ích Nhà nước, quyền lợi, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân phải báo cáo ngay với Giám đốc Sở để áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời.

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

e) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc Sở tiếp.

2. Quyền của người tiếp công dân

a) Yêu cầu công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình được các giấy tờ trên thì người tiếp công dân có quyền từ chối không tiếp, trừ trường hợp tố cáo khẩn cấp được nêu tại Điểm d, Khoản 1, Điều 10 của Quy chế này.

b) 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. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong trường hợp luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được các giấy tờ trên.

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

d) Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp về một nội dung thì yêu cầu họ cử người đại diện trình bày nội dung sự việc, người tiếp công dân ghi lại bằng văn bản, sau đó đọc lại cho người đại diện nghe và đề nghị ký ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ; trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ) Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

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

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo Tiếng Việt thì có quyền mời người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức;

- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- d) 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;
- đ) 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;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 12. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Sở và Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở

1. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với Trưởng các phòng, đơn vị thuộc sở thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở trong phạm vi trách nhiệm của mình, hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo bằng văn bản gửi Thanh tra Sở tổng hợp, tham mưu Giám đốc Sở báo cáo cấp có thẩm quyền về công tác tiếp công dân của Sở Nội vụ (*có thể kết hợp, lồng ghép vào báo cáo chuyên môn*).

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở, công chức, viên chức có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật./.

GIÁM ĐỐC



Đoàn Văn Quỳnh