

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Sở Nội vụ tỉnh Ninh Thuận

(Ban hành kèm theo Quyết định số 534/QĐ-SNV ngày 08/4/2025
của Sở Nội vụ tỉnh Ninh Thuận)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

- Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Sở Nội vụ tỉnh Ninh Thuận (sau đây gọi tắt là Sở).
- Quy định việc tiếp công dân định kỳ của Sở Nội vụ (gồm: Lãnh đạo Sở, Chánh Thanh tra Sở, Lãnh đạo các phòng chuyên môn, đơn vị, công chức, viên chức thuộc, trực thuộc Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân) đối với việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực Nội vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thẩm quyền tham mưu quản lý nhà nước của Sở.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

- 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, nâng cao chất lượng phục vụ công dân.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết, trả lời cho công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm của Phòng tiếp công dân được đặt tại trụ sở làm việc của Sở Nội vụ (số 26A, đường Lê Hồng Phong, phường Kinh Dinh, thành phố Phan Rang-Tháp Chàm, tỉnh Ninh Thuận).

2. Phòng tiếp công dân phải được niêm yết Quy chế tiếp công dân và thông báo lịch tiếp công dân.

3. Phòng tiếp công dân được bố trí các điều kiện vật chất, phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết được thuận lợi.

4. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30;
- Buổi chiều: từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 00.

Điều 5. Người tiếp công dân

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ, nếu ngày tiếp công dân trùng vào các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp do yêu cầu công việc đột xuất không tổ chức tiếp công dân được theo lịch thì thông báo thay đổi lịch tiếp công dân công khai trên trang thông tin điện tử của Sở và niêm yết công khai tại phòng tiếp dân ít nhất trước 02 ngày làm việc so với lịch tiếp công dân.

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, 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 giải quyết 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.

3. Tùy theo nội dung, tính chất các vụ việc, lãnh đạo Sở có thể triệu tập đại diện công chức, viên chức các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở cùng tham gia tiếp công dân.

4. Giao Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan đến công tác tiếp công dân của lãnh đạo Sở.

5. Người tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế,

có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm với nhiệm vụ được giao. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định.

Điều 6. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Thanh tra Sở có trách nhiệm ghi vào Sổ tiếp công dân, lập Biên bản hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân theo quy định.

2. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở trong công tác tổ chức tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở tổ chức tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định. Có thái độ chuẩn mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết trình bày. Cụ thể:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc và các điều kiện cần thiết khác để Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân.

2. Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở giao.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, Thanh tra Sở chịu trách nhiệm phối hợp các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có liên quan tham mưu Giám đốc Sở văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc

để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

4. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

5. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

6. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

7. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

8. 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.

9. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

10. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại phòng tiếp công dân, bộ phận tiếp công dân phải báo cáo ngay với Giám đốc Sở và thông báo cho bảo vệ cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự nơi công sở.

11. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo đầy đủ về tình hình trong quá trình tiếp công dân.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật hiện hành.

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

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

b) 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, đề nghị hướng dẫn giải quyết; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

c) 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.

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Khi 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; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

6. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo (Mẫu số 01 – Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021) ban hành kèm theo Quy chế này.

4. Vụ việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; Khiếu nại đã được Tòa án thụ lý giải quyết; khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Sở.

5. Không thực hiện đúng quy định tại khoản 2 Điều 8 của Quy chế này và những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 10. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Phòng Hành chính, Văn thư - Lưu trữ bố trí đầy đủ các điều kiện vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân tại phòng tiếp công dân, theo quy định.

2. Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở thực hiện nghiêm túc Quy chế này và các quy định của pháp luật hiện hành.

3. Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết.

4. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức công tác tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết theo quy định.

Điều 11. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các Phòng chuyên môn, đơn vị, công chức, viên chức thuộc, trực thuộc Sở có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời.

2. Các Phòng chuyên môn, đơn vị, công chức, viên chức thuộc, trực thuộc Sở vi phạm các quy định trong Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh về Sở Nội vụ (thông qua Thanh tra Sở) để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

SỞ NỘI VỤ**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB-SNV

Ninh Thuận, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

Kính gửi:

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp

Địa chỉ: đến để khiếu nại (tố cáo) về việc

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) và thông báo để ông (bà)... được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- ... (để b/c);
- ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)
