

Số: 272 /QĐ-SNV

Quảng Bình, ngày 04 tháng 10 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 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 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 31/2014/QĐ-UBND ngày 04/12/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Bình về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình;

Căn cứ Quyết định số 24/2015/QĐ-UBND ngày 15/7/2015 của UBND tỉnh Quảng Bình về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình kể từ ngày ký.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 138/SNV-VP ngày 09/8/2012 của Sở Nội vụ về việc ban hành “Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo” của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra; trưởng phòng chuyên môn, thủ trưởng đơn vị trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *KƯ*

- Bộ Nội vụ;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở Nội vụ;
- Như Điều 3;
- Website Sở Nội vụ;
- Lưu VT, VP, TTr.



GIÁM ĐỐC

Trần Đình Dinh

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình
(Ban hành kèm theo Quyết định số 272/QĐ-SNV
ngày 04 tháng 10 năm 2017 của Giám đốc Sở Nội vụ)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Quy chế này được áp dụng đối với:

a) Giám đốc, Phó Giám đốc, Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Trưởng phòng chuyên môn, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

b) 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 quản lý Nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Nội vụ.


Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của 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, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Nội vụ để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối khi tiếp công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì Giám đốc Sở ra thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân được thực hiện theo mẫu quy định. 

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày 10 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ, nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết 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:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc còn có ý kiến khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây hậu quả phức tạp, ảnh hưởng đến tập thể, đến an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội.

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

Điều 5. Chánh Thanh tra tiếp công dân

1. Chánh Thanh tra 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 bận công tác thì có trách nhiệm phân công công chức thanh tra tiếp công dân và báo cáo kết quả tiếp công dân cho Chánh Thanh tra.

3. Thanh tra Sở có trách nhiệm mở sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định, báo cáo Giám đốc kết quả tiếp công dân tại cuộc họp cơ quan trừ trường hợp phải báo cáo ngay.

Điều 6. Trưởng phòng chuyên môn, thủ trưởng đơn vị trực thuộc tiếp công dân

1. Theo yêu cầu của Giám đốc Sở, trưởng phòng chuyên môn, thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ khi có khiếu nại, tố cáo, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị.

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

Điều 7. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chánh Thanh tra 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 phòng chuyên môn, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật. *AB*

Điều 8. 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 phòng tiếp công dân của Sở Nội vụ.
2. Phòng tiếp công dân được bố trí tại Văn phòng Sở Nội vụ, địa chỉ số 72 đường Ngô Quyền, thành phố Đồng Hới.
2. Phòng tiếp công dân được niêm yết công khai Quy chế tổ chức tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. 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 chỉnh tề, 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 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 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) Nội dung trình bày của công dân phải được ghi chép vào sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, 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, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

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

Người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (trong trường hợp có đơn) và các thông tin, bằng chứng, tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp, viết Giấy biên nhận theo mẫu thống nhất. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản ghi lại tên các giấy tờ, tài liệu, bằng chứng đã nhận, trình trạng tài liệu, bằng

chứng, đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên vào Giấy biên nhận, giao một bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, một bản đưa vào hồ sơ. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho Văn phòng toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận (qua Văn thư). Văn phòng vào sổ công văn đến, trình Giám đốc phê duyệt và chuyển Thanh tra tham mưu xử lý.

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở và thủ trưởng các đơn vị trực thuộc 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 Văn phòng toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận, Văn phòng vào sổ công văn đến, trình Giám đốc phê duyệt và chuyển Thanh tra 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 đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân phải báo cáo ngay với Giám đốc Sở áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để 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 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 hoặc kiến nghị các 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, 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 hoặc tổ chức.

Trong trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình được 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 9 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, 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 một 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 họ ký tên hoặc điểm chỉ; trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì hướng dẫn họ cử đại diện để trình bày khi có yêu cầu. Việc cử đại diện phải được thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 10. 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:

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.

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

d) Được ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý thực hiện quyền khiếu nại theo quy định của pháp luật.

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

e) Người tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích; yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền bảo vệ khi bị đe dọa, trù dập, trả thù.

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

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 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 người tiếp công dân.

c) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân theo 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) Nghiêm cấm việc gây rối trật tự tại địa điểm tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người thi hành nhiệm vụ, công vụ và phải 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 11. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra và thủ trưởng các đơn vị trực thuộc

1. Chánh Thanh tra có trách nhiệm giúp Giám đốc thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan; chủ động phối hợp, hướng dẫn thủ trưởng các đơn vị trực thuộc tổ chức tốt việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu trưởng phòng chuyên môn, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc Quy chế này; tổng hợp, báo cáo hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất công tác tiếp công dân của Sở theo quy định.

2. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc trong phạm vi trách nhiệm của mình, hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo Giám đốc bằng văn bản (qua Thanh tra Sở) về kết quả tiếp công dân của đơn vị để Chánh Thanh tra tổng hợp, trình Giám đốc báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định về công tác tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Trên cơ sở quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ, các đơn vị trực thuộc xây dựng nội quy, quy chế tiếp công dân của đơn vị mình.

Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc, cán bộ, 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.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Nội vụ (qua Văn phòng Sở) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

GIÁM ĐỐC



Trần Đình Dinh