

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Gia Lai

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày /7/2025
của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Gia Lai)*

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:

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

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. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý 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 Thanh tra tỉnh.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết; các trường hợp không thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở thì hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ Quy trình tiếp công dân được quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành đúng kỳ, đúng thời gian tại Phòng Tiếp công dân của Sở Nội vụ.

3. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục

đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn 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.

4. 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 THỰC HIỆN

Điều 4. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày 25 hằng tháng tại phòng 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 hằng 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.

c) 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. Công chức tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân là thành viên Tổ tiếp công dân Sở do Tổ trưởng Tổ tiếp công dân Sở phân công. Trường hợp cần thiết Tổ trưởng Tổ tiếp công dân Sở được quyền đề nghị Thủ trưởng các tổ chức thuộc và trực thuộc Sở tham gia hoặc cử công chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

2. Tổ tiếp công dân Sở chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Tổ trưởng Tổ tiếp công dân Sở vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

3. Văn phòng 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 Văn phòng giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân tại Phòng 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.

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 tầng 1 Văn phòng Sở Nội vụ, địa chỉ số 180 đường Tăng Bạt Hổ, phường Quy Nhơn, tỉnh Gia Lai.
3. 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 Văn phòng Sở 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 Văn phòng 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 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. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Phòng chuyên môn, đơn vị trực 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.

Điều 12. Trách nhiệm thực hiện

1. Chánh Văn phòng 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, các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện nghiêm túc Quy chế này; tổng hợp, báo cáo hằng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất công tác tiếp công dân của Sở theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở, Tổ tiếp công dân Sở.

Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở được ủy quyền.

3. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc trong phạm vi trách nhiệm của mình, hằng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo Giám đốc bằng văn bản (qua Văn phòng Sở) về kết quả tiếp công dân của đơn vị để 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.

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./.