

Số: /QĐ-BDT

Bình Phước, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,  
kiến nghị, phản ánh của Ban Dân tộc tỉnh Bình Phước**

### TRƯỞNG BAN DÂN TỘC

*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 12 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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 17/2023/QĐ-UBND ngày 09 tháng 3 năm 2023 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Dân tộc tỉnh Bình Phước;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ban Dân tộc tỉnh.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ban Dân tộc tỉnh Bình Phước.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 99/QĐ-BDT ngày 21 tháng 12 năm 2020 của Trưởng Ban Dân tộc ban hành Quy

ché tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ban Dân tộc tỉnh Bình Phước.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng thuộc Ban Dân tộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

***Nơi nhận:***

- Thanh tra UBND;
- Thanh tra tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Ban;
- Văn phòng, các phòng;
- Trang TTĐT BDT;
- Lưu: VT, TCD (B).

**TRƯỞNG BAN**

**QUY CHẾ**  
**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,**  
**kiến nghị, phản ánh của Ban Dân tộc tỉnh Bình Phước**

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân và việc tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; địa điểm, thời gian, nội dung tiếp công dân; chế độ thông tin báo cáo; khen thưởng và kỷ luật trong tiếp công dân tại cơ quan Ban Dân tộc.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Trưởng ban, Phó Trưởng ban, Trưởng các phòng chuyên môn của Ban
2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban Dân tộc.
3. Công dân đến nơi tiếp công dân của Ban để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Ban Dân tộc.

**Điều 3. Mục đích tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc, 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 Ban Dân tộc để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân tại Ban Dân tộc phải đảm bảo 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; thực hiện 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.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân; không được tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

3. Thực hiện phân loại, chuyển đơn, trình thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; không tiết lộ thông tin, danh tính của người tố cáo theo quy định của pháp luật; cơ quan Ban Dân tộc phải áp dụng những biện pháp cần thiết để đảm bảo cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

4. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

### **Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Trưởng ban có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân, trường hợp bận công việc quan trọng thì phân công một Phó Trưởng ban trực tiếp tiếp công dân định kỳ. Cụ thể:

- Trưởng ban tiếp công dân theo định kỳ 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của Ban Dân tộc.

- Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

2. Trưởng ban quyết định phân công công chức Văn phòng ban tiếp công dân thường xuyên ở nơi tiếp công dân; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo quy định của pháp luật. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính, vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, Tết).

3. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

### **Điều 6. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên đặt tại phòng làm việc Văn phòng Ban Dân tộc.

2. Địa điểm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất đặt tại phòng tiếp công dân Ban Dân tộc tỉnh.

### **Điều 7. Trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và giải thích cho công dân biết rõ lý do.

2. Đối với những vụ việc khiếu nại hoặc tố cáo đã được giải quyết đúng quy định của pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông

báo bằng văn bản, người khiếu nại hoặc tố cáo đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân.

3. 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.

4. 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.

## **Chương II**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của Ban Dân tộc để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến đơn vị, công chức, tổ chức, hoạt động của ngành thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân xác định nội dung vụ việc, đồng thời tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cung cấp và báo cáo Trưởng ban để chỉ đạo đơn vị có liên quan tham mưu cho Trưởng ban thụ lý giải quyết.

2. 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; 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.

3. Khi công dân đi đông người đến để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì tập thể cử đại diện trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo (nếu có).

#### **Điều 9. Trách nhiệm 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.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

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

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ẢNH**

### **Điều 10. Thẩm quyền tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

Giao Văn phòng Ban thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

1. Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 124/2020/NĐCP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo năm 2018, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

### **Điều 12. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định; đồng thời, cập nhật

đầy đủ thông tin trên trang “Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo” theo quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản lý của cơ quan, đơn vị thì sau khi tiếp nhận, Văn phòng ban có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo Trưởng ban xem xét giải quyết hoặc tham mưu chuyên cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 13. Khen thưởng**

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 14. Kỷ luật**

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

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15.**

1. Chánh Văn phòng có trách nhiệm giúp Trưởng ban kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý được giao. Cụ thể hóa nội quy tiếp công dân và công khai, niêm yết tại trụ sở làm việc cơ quan Ban Dân tộc.

2. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định cho Thanh tra tỉnh (quý, 6 tháng, 9 tháng, năm).

3. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân theo quy định.

4. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời báo cáo Trưởng ban xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.