

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày 14 tháng 06 năm 2019
của Giám đốc Sở Xây dựng Bình Phước)*

Điều 1. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đến kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; đưa đơn kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là trách nhiệm, nghĩa vụ của Giám đốc và toàn thể công chức, viên chức Sở Xây dựng.

2. Chánh thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tiếp công dân tại Sở Xây dựng.

3. Việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật và theo nội dung các quy định tại Quy chế này.

Điều 2. Thời gian tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân theo giờ làm việc hành chính của cơ quan Sở Xây dựng, được thực hiện thường xuyên từ ngày thứ 2 đến ngày thứ 6 hàng tuần.

2. Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày thứ 5 của tuần thứ nhất hàng tháng, Phó Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày thứ 5 của tuần thứ tư hàng tháng.

3. Lịch tiếp công dân được quy định như trên, nếu trùng vào ngày nghỉ theo chế độ hoặc trùng với ngày lãnh đạo Sở bận họp thì bố trí vào ngày làm việc liền sau đó và thông báo để mọi người được biết.

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện hàng ngày tại phòng làm việc của Thanh tra Sở Xây dựng. Văn phòng Sở chủ trì phối hợp với Thanh tra Sở bố trí phòng tiếp dân và niêm yết nội quy, lịch tiếp dân theo quy định.

2. Công chức tiếp công dân chỉ được tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở Xây dựng, không được tiếp công dân ở địa điểm khác hoặc nhà riêng. Trong các trường hợp: Khiếu nại tố cáo có tính cấp bách, phức tạp; khiếu nại tố cáo không chỉ đạo kịp thời sẽ xảy ra hậu quả nghiêm trọng và các trường hợp tiếp công dân theo yêu cầu của cấp trên thì việc tiếp công dân có thể thực hiện tại địa điểm khác nhưng phải đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Quy trình tiếp công dân

Việc tiếp công dân do công chức tiếp dân trực tiếp thực hiện theo các bước sau:

1. Xác định nhân thân của công dân.

a) Khi tiếp công dân, công chức tiếp dân đề nghị công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, đối với người đại diện khiếu nại thì đề nghị xuất trình thêm giấy giới thiệu hoặc giấy uỷ quyền.

b) Việc khiếu nại đủ điều kiện và không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại 2011 thì người tiếp công dân tiếp nhận khiếu nại và báo cáo Thủ trưởng cơ quan đề thụ lý giải quyết.

c) Người tố cáo nếu không có giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp, trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp được quy định tại Điều 25 của Thông tư 07/2011/TT-TTCP ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ.

2. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

a) Khi công dân có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn về những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

b) Nếu công dân đến trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì yêu cầu công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ.

c) Trường hợp nhiều công dân cùng trình bày về một nội dung hoặc đơn có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng lẻ, sau đó kiểm tra và tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có).

d) Trường hợp trong đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

3. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

a) Nếu nội dung đơn trình bày của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan và đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, và các tài liệu kèm theo do công dân cung cấp, báo cáo với Thủ trưởng cơ quan đề thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định.

b) Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan mình thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.

Khi công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu đó.

Sau khi đối chiếu tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp thì người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận” theo mẫu thống nhất, thành 02 bản, ghi lại tên các tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng và đề nghị

công dân ký vào “Giấy biên nhận”, 01 bản giao cho công dân, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các tài liệu, bằng chứng đã nhận.

5. Vào sổ theo dõi và báo cáo Giám đốc Sở về vụ việc

Sau khi hoàn tất các bước trên, người tiếp công dân vào sổ theo dõi vụ việc và báo cáo Giám đốc Sở để Giám đốc Sở có phương án chỉ đạo giải quyết hoặc giao cho các phòng, ban tham mưu xử lý.

Điều 5. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên 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 đứng 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.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân 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 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

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 nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

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;

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

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Các phòng ban chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với công chức tiếp dân để thực hiện trả lời các nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân có liên quan. Khi nhận được khiếu nại tố cáo công dân hay bộ phận tiếp công dân chuyển đến phải thẩm tra xem xét giải quyết hoặc đề xuất với lãnh đạo Sở giải quyết theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm công khai các nội dung: Lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế nơi tiếp công dân để công dân và công chức, viên chức cơ quan thực hiện.

3. Chánh thanh tra Sở có trách nhiệm:

a) Là bộ phận thường trực tiếp công dân.

b) Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các phòng, ban, các đơn vị trực thuộc thực hiện quy chế tiếp công dân.

c) Chủ trì và phối hợp với các phòng, ban chức năng có liên quan của Sở chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ tài liệu cần thiết cho lãnh đạo Sở giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.

d) Tổng hợp báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Giám đốc Sở, Thanh tra tỉnh và các cơ quan theo quy định.

c) Chịu trách nhiệm bố trí phòng tiếp công dân tại cơ quan đảm bảo an toàn, trật tự, vệ sinh, chuẩn bị tài liệu, thông tin trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

4. Các phòng, ban của Sở, đơn vị trực thuộc, các công chức công nhân viên có thành tích trong việc tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo sẽ được biểu dương khen thưởng. 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 của pháp luật.

5. Trong quá trình thực hiện Quy chế này nếu có vướng mắc thì báo cáo kịp thời lên Giám đốc Sở để điều chỉnh cho phù hợp./.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Tất Dũng