

Số: **100**/QĐ-SNV

Hà Giang, ngày **16** tháng 3 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế tổ chức Tiếp Công dân**  
**của Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang**

**GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ GIANG**

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;  
Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 8 năm 2018;  
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 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 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 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 36/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang;  
Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở tại Tờ trình số 07/TT-TTr ngày 15/3/2021.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy chế tổ chức Tiếp Công dân của Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang*”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở; Chánh Thanh tra Sở; Trưởng các phòng thuộc Sở, các đơn vị trực thuộc Sở và công chức, viên chức, người lao động Sở Nội vụ căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Cơ quan UBKT Tỉnh ủy;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Như điều 3;
- Vnpt-ioffice;
- Trang Thông tin điện tử SNV;
- Lưu: VT, TTr.

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Chí Thâm**

## **QUY CHẾ**

### **Tổ chức Tiếp Công dân của Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang**

(Ban hành kèm theo Quyết định số **100** /QĐ-SNV ngày **16** tháng 3 năm 2021  
của Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang)

## **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh**

1. Quy chế này nhằm cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Hà Giang và bảo đảm yêu cầu giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về công tác Nội vụ theo quy định của pháp luật hiện hành;
2. Lãnh đạo Sở, lãnh đạo các phòng thuộc Sở; công chức, người lao động thuộc khối Văn phòng Sở và công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về công tác Nội vụ chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.
3. Việc tiếp công dân của các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 16 Luật Tiếp Công dân.

#### **Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Sở.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm Tiếp Công dân của Sở Nội vụ và được thực hiện trong giờ hành chính.
2. 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.

3. 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.

#### **Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự cơ quan.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Không được mang vũ khí, vật liệu nổ, chất dễ cháy và chất độc hại, nguy hiểm vào nơi tiếp dân.

9. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

10. Vi phạm các quy định về phòng, chống dịch bệnh được cơ quan có thẩm quyền quy định tại thời điểm Tiếp công dân.

## **CHƯƠNG II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Giám đốc Sở có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng tại nơi tiếp công dân, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Giám đốc hoặc Chánh Thanh tra Sở tiếp công dân, người được ủy quyền Tiếp Công dân có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở.

Ngoài ra Giám đốc Sở thực hiện việc 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 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.

2. Thanh tra Sở có trách nhiệm phân công công chức thuộc đơn vị mình thực hiện tiếp công dân thường xuyên. Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần) tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Thời gian tiếp công dân:

+ Buổi sáng: từ 07h30' đến 11 giờ 30'

+ Buổi chiều: từ 13h30' đến 17 giờ 00'

3. Theo yêu cầu của Giám đốc, Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, Thanh tra Sở phải phối hợp với các phòng liên quan thu thập tài liệu và đề xuất hướng xử lý giải quyết báo cáo trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

4. Khi Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở yêu cầu Chánh Thanh tra Sở hoặc Trưởng phòng thuộc Sở cùng tiếp công dân thì những người này có trách nhiệm cùng dự.

5. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn xử lý kết luận của Giám đốc, thông báo cho công dân và các phòng liên quan biết hoặc báo cáo UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, các cơ quan, đơn vị liên quan (nếu có).

#### **Điều 6. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

1. Khi Tiếp công dân, công chức Tiếp công dân phải bảo đảm trang phục, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc phục vụ công tác tiếp công dân (sổ tiếp dân, giấy tờ, máy ghi âm...).

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc 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. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu.

6. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo. Không tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tính của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

7. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; báo cáo ngay Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở và thông báo cho bảo vệ cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại địa điểm tiếp công dân. 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.

8. Tập hợp, báo cáo Chánh Văn phòng Sở đối với trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp;

9. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

#### **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 hoặc phản ánh với Thủ trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ;

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) Yêu cầu được giữ bí mật, họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc lời ghi âm của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ, trách nhiệm sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với công chức tiếp công dân. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức 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 công chức tiếp công dân ghi chép lại;

d) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

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

1. Người đến nơi tiếp công dân đang 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; người không chấp hành các nội quy phòng, chống dịch bệnh 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.

## **CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 9. Khen thưởng và xử lý vi phạm.**

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

#### **Điều 10. Điều khoản thi hành.**

1. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này.

2. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm căn cứ quy định về tiêu chuẩn của công chức tiếp công dân phân công công chức tiếp công dân thường xuyên ở nơi tiếp công dân; lập Sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; lưu các loại hồ sơ tiếp công dân và có trách nhiệm tập hợp, báo cáo theo quy định.

3. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo thẩm quyền, quy định pháp luật của Nhà nước.

4. Văn phòng Sở phối hợp tổ chức để đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân; đảm bảo chế độ chính sách đối với công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định hiện hành.

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

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Chí Thâm**