

Số: /QĐ-SDTTG

Cao Bằng, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân
của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng

GIÁM ĐỐC SỞ DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO TỈNH CAO BẰNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 06/2022/QĐ-UBND ngày 18 tháng 3 năm 2022 của UBND tỉnh Cao Bằng ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng;

Căn cứ Nghị quyết số 32/NQ-HĐND ngày 09/6/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Cao Bằng về Tổ chức lại Thanh tra tỉnh Cao Bằng; Quyết định số 842/QĐ-UBND ngày 24/6/2025 của UBND tỉnh về việc kết thúc hoạt động của thanh tra 10 huyện, thành phố; thanh tra 12 Sở, ngành; chuyển chức năng, nhiệm vụ sang Thanh tra tỉnh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 51/QĐ-BDT ngày 17/01/2022 của Ban Dân tộc (nay là Sở Dân tộc và Tôn giáo) tỉnh Cao Bằng về quy chế tiếp công dân. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân của đơn vị; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Các Sở, Ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Niêm yết phòng TCD;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Bê Đăng Khoa

UBND TỈNH CAO BẰNG
SỞ DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm Quyết định số: /QĐ-SDTTG ngày 31/7/2025
của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của công chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; địa điểm tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo.

2. Quy định việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở Dân tộc và Tôn giáo; Chánh Văn phòng và các phòng chuyên môn; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo về những vấn đề có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng chuyên môn, công chức tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

3. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến góp ý về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân 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. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng thì hướng dẫn công dân hoặc chuyên đơn tới cơ quan có thẩm quyền để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời, đảm bảo khách quan bình đẳng; không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo phải giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân phòng họp giao ban, Tầng 4, Tòa nhà C, Trụ sở làm việc các sở, ban, ngành tỉnh Cao Bằng, Khu đô thị mới, phường Thục Phán, tỉnh Cao Bằng.

2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết: Lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; quy trình tiếp công dân, phải có sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 6. 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 công cộng.

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

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, 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. Vi phạm các quy định khác trong Nội quy, Quy chế tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Văn phòng Sở tham mưu giúp Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo tổ chức tiếp công dân, chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng.

Điều 8. Công chức tiếp công dân

Công chức tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Văn phòng Sở Dân tộc và Tôn giáo được lãnh đạo Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân và phối hợp với công chức các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân khi có các vụ việc liên quan.

Điều 9. Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo tiếp công dân

1. Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Cao Bằng tiếp công dân theo định kỳ vào ngày 15 hàng tháng; trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện tiếp dân vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân.

Trong trường hợp Giám đốc Sở đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở theo quy định.

Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo Văn phòng Sở Dân tộc và Tôn giáo phối hợp với các phòng chuyên môn kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo tiếp công dân, Chánh Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn tổng hợp ý kiến, kết luận của Giám đốc Sở và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh (nếu có).

Chương III

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

Điều 10. Trách nhiệm, nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Trực tiếp xử lý, 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.

3. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị vào sổ theo dõi tiếp công dân.

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. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu ngành theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài nơi tiếp công dân mà cơ quan quy định.

Điều 11. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy tờ ủy quyền (nếu có), hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền

1. Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

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

5. 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.

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ 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.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện trình bày.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN
CỦA SỞ DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO TỈNH CAO BẰNG

Điều 14. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân

1. Chánh Văn phòng Sở Dân tộc và Tôn giáo có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của đơn vị tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên Trang thông tin điện tử của đơn vị, nội dung thông tin công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân.
- b) Thời gian tiếp công dân.
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và thông báo thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 15. Tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: Số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc. Trường hợp người đến khiếu

nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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.

3. 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 hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền đúng theo quy định của pháp luật.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ 05 người đến 10 người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của đại diện và văn bản cử đại diện.

Điều 16. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 17. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số [05/2021/TT-TTCT](#) ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận

Điều 18. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một số nội dung sau:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý giải quyết;
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến theo quy định của pháp luật.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 20. Trách nhiệm của công chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Công chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Điều 21. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác

tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Điều 22. 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 có vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh báo cáo Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo xử lý, bổ sung cho phù hợp./.

SỞ DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO TỈNH CAO BẰNG