

Số: 24/QĐ-SNgV

Cao Bằng, ngày 17 tháng 02 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Ngoại vụ tỉnh Cao Bằng

GIÁM ĐỐC SỞ NGOẠI VỤ TỈNH CAO BẰNG

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 của Quốc Hội;

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 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 7 tháng 8 năm 2020 của Ủy ban nhân tỉnh Cao Bằng về việc ban hành Quy chế tiếp dân trên địa bàn tỉnh Cao Bằng;

Căn cứ Quyết định số 33/2022/QĐ-UBND ngày 04 tháng 11 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Sở Ngoại vụ tỉnh Cao Bằng;

Xét đề nghị của Chánh thanh tra Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Ngoại vụ Cao Bằng. Thay thế Quyết định số 55/QĐ-SNgV ngày 14 tháng 01 năm 2022.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng Chuyên môn và Trung tâm thuộc Sở, Các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- GD, các PGĐ Sở;
- Các Phòng, TT thuộc Sở;
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC



Phạm Văn Cao



UBND TỈNH CAO BẰNG
SỞ NGOẠI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ NGOẠI VỤ TỈNH CAO BẰNG
(Ban hành kèm Quyết định số 214/QĐ-SNgV ngày 17 tháng 02 năm 2023
của Sở Ngoại vụ tỉnh Cao Bằng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này nhằm cụ thể hóa việc tổ chức tiếp công dân của Sở Ngoại vụ và đảm bảo yêu cầu giải quyết những vấn đề liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân đối với công tác Ngoại vụ theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Giám đốc sở thực hiện công tác tiếp dân theo định kỳ một ngày trong một tháng và tiếp đột xuất khi cần thiết. Công chức được phân công thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày trong tuần theo quy định.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân về những vấn đề liên quan đến đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Ngoại vụ xem xét, giải quyết, trả lời công dân theo các quy định của pháp luật hiện hành;

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Sở hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Tại nơi tiếp công dân của Sở Ngoại vụ phải niêm yết lịch tiếp công dân, quy chế 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.

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp dân Sở Ngoại vụ Cao Bằng.

3. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo 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

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. 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 quyền.

a. Được trình bày những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung đã trình bày.

b. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

c. Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

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

e. 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.

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

a. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền theo quy định.

b. Phải nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân. Thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân. Không có hành vi gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân; Không mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy.

c. Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày.

d. Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.

e. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn đối với cán bộ tiếp công dân

Khi làm nhiệm vụ cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, phù hiệu theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại công sở, không được tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ

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

b. Tiếp nhận đơn, thư và tài liệu giấy tờ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ. Báo cáo Giám đốc Sở xử lý đơn, thư theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định.

c. Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết những đơn, thư khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ.

d. Trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành Quyết định hoặc kết luận của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền

a. Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét và có Quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự.

b. Không tiếp những người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người có hơi men, người mắc bệnh tâm thần, các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, khả năng điều chỉnh hành vi của mình; 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. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

d. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật: 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 6. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại nơi tiếp công dân của Sở Ngoại vụ, nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào các ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào các ngày làm việc kế tiếp.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp: vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn trực thuộc hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn trực thuộc còn khác nhau.

3. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền cho 01 Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo Giám đốc theo quy định.

4. 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 cho Thanh tra Sở phối hợp với phòng chuyên môn trực thuộc Sở kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

5. Tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Đoàn đại biểu Quốc Hội, Ban Tiếp công dân tỉnh.

Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Thanh tra Sở

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp dân của Sở.

a. Thường trực tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp dân của Sở.

b. Chủ trì tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Giám đốc Sở; theo dõi, đôn đốc việc trả lời ý kiến giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước của Sở.

c. Phân công cán bộ, 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 của công dân theo quy định. Chủ trì, phối hợp với các phòng

chuyên môn tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở; tham mưu giúp Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

d. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

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

Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại nơi tiếp công dân, qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan tổ chức người có thẩm quyền chuyển đến Sở Ngoại vụ.

3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở; tham mưu cho Lãnh đạo Sở báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND tỉnh, Thanh tra Bộ Ngoại giao, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền liên quan.

5. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng nội dung.

a. Chủ trì, tổ chức tiếp hoặc phối hợp với các cơ quan có liên quan tham gia tiếp công dân trong trường hợp tiếp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung.

b. Phối hợp với cơ quan liên quan xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân của Sở.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn thuộc Sở

1. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm tham gia hoặc cử đại diện tham gia tiếp công dân theo phân công của Giám đốc Sở.

a. Phải bố trí người có năng lực, trình độ phù hợp tham gia tiếp công dân.

b. Chuẩn bị hồ sơ, nội dung thuộc lĩnh vực mình phụ trách để tiếp công dân hoặc phục vụ lãnh đạo tiếp công dân.

2. Thực hiện một số nhiệm vụ khác có liên quan do Giám đốc Sở giao.

Điều 9. Bộ phận tiếp công dân

1. Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp các phòng trong việc tham mưu tiếp công dân của Sở, niêm yết Nội quy tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật, các thông tin quy định tại Khoản 2 Điều 24 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Địa điểm tiếp công dân:

+ Lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân được niêm yết tại Bảng thông báo chung của Sở Ngoại vụ.

+ Phòng tiếp dân tại Tầng III (Thanh tra Sở) Sở Ngoại vụ Cao Bằng.

3. Thời gian tiếp công dân được thực hiện theo giờ hành chính

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 00 phút

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Cán bộ công chức, viên chức trong cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân có liên quan đến nơi tiếp công dân Sở Ngoại vụ phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với các Trưởng phòng, Trung tâm trực thuộc Sở, các bộ phận liên quan thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và quy định của pháp luật; có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp, báo cáo việc thực hiện Quy chế này.

3. Chánh Văn phòng tham mưu cho lãnh đạo Sở đảm bảo điều kiện hoạt động tiếp công dân được quy định tại Chương VIII của Luật Tiếp công dân năm 2013.

4. Trưởng các phòng chuyên môn và Trung tâm thuộc Sở trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở xem xét, tham mưu giải quyết các vấn đề liên quan đến công tác chuyên môn, nghiệp vụ của đơn vị mình quản lý.

5. Nghiêm cấm tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động tiếp công dân có các hành vi vi phạm Điều 6, Luật Tiếp công dân năm 2013.

6. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về Thanh tra Sở Ngoại vụ để tổng hợp báo cáo Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.