

Số: 394/QĐ-SNV

Cần Thơ, ngày 19 tháng 7 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

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 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 của 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 của Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Quyết định số 05/2015/QĐ-UBND ngày 02 tháng 02 năm 2015 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế Quyết định số 816/QĐ-SNV ngày 29 tháng 9 năm 2014 của Sở Nội vụ về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân và Nội quy Tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ.

Điều 3. Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở, và cơ quan, tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ Nội vụ;
- UBND thành phố;
- Ban Nội chính Thành ủy;
- Thanh tra thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- Các Phó Giám đốc Sở;
- Như Điều 3;
- Công TTĐT Sở;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Châu Việt Tha

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ CẦN THƠ
*(Kèm theo Quyết định số 394/QĐ-SNV ngày 19 tháng 7 năm 2022
của Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ)*

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ, gồm hoạt động tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân đột xuất tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Quy chế này áp dụng cho: Giám đốc và các Phó Giám đốc Sở Nội vụ; Chánh Thanh tra, Phó Chánh Thanh tra Sở, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư tại địa điểm tiếp công dân của Sở; công chức, viên chức được cử tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Bảo đảm tính dân chủ, công khai, minh bạch, kịp thời, đúng pháp luật; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, 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 đúng quy định của pháp luật.

2. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu, chỉ đạo của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Sở. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương II
VIỆC TIẾP CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở Nội vụ

1. Giám đốc Sở Nội vụ tiếp công dân định kỳ tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ vào giờ hành chính của ngày 15 hàng tháng, nếu trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định thì bố trí vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở không tiếp công dân được theo lịch đã bố trí, thì giao quyền một Phó Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân theo quy định và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

2. Đối với cuộc họp tiếp công dân định kỳ thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ, công dân phải đăng ký nội dung trước 03 ngày làm việc về Thanh tra Sở, với những nội dung cụ thể như sau:

a) Hình thức đăng ký:

- Qua đường bưu điện: gửi về Thanh tra Sở Nội vụ, số 51 đường Lý Tự Trọng, phường An Phú, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ;
- Qua điện thoại: 02923.733.695 (*trong giờ hành chính*);
- Qua địa chỉ e-mail: thanhtrasnv@cantho.gov.vn.

b) Nội dung đăng ký:

- Họ và tên;
- Ngày, tháng, năm sinh; Số căn cước công dân/chứng minh nhân dân (*ngày cấp, nơi cấp*);
- Nơi ở hiện nay; Điện thoại liên hệ;
- Cơ quan, đơn vị đang làm việc (*nếu có*);
- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Thanh tra Sở Nội vụ từ chối tiếp nhận đăng ký tiếp công dân định kỳ thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Nội vụ trong trường hợp vụ việc đã được tiếp công dân định kỳ trước đó (*trừ trường hợp có ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở*), vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 02 của Giám đốc Sở Nội vụ mà không có phát sinh tình tiết mới.

Điều 4. Chuẩn bị tiếp công dân, trình tự tiếp công dân

1. Sau khi tiếp nhận đăng ký tiếp công dân định kỳ, Thanh tra Sở tham mưu, trình Giám đốc Sở Nội vụ giao phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở kiểm tra, xác minh, báo cáo và đề xuất; xác định nhân thân của công dân đăng ký tiếp công dân của Giám đốc Sở Nội vụ; tham mưu thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ xem xét, quyết định; chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản tiếp công dân.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị được giao kiểm tra, xác minh, báo cáo và đề xuất phải chuẩn bị hồ sơ tài liệu vụ việc cụ thể, hướng xử lý giải quyết, báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ chậm nhất trước ngày tổ chức tiếp công dân 01 ngày làm việc.

3. Trình tự tiếp công dân:

a) Thanh tra Sở kiểm tra, lập danh sách thành phần, đại diện phòng, ban, đơn vị dự tiếp công dân và kiểm tra, lập danh sách công dân được tiếp. Đại diện phòng, ban, đơn vị dự tiếp công dân ký tên vào danh sách tiếp công dân; công dân ký tên vào Sổ tiếp công dân;

b) Lãnh đạo Thanh tra Sở giới thiệu thành phần tham dự, chủ tọa, thư ký ghi biên bản tiếp công dân, nội dung buổi tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân;

c) Giám đốc Sở Nội vụ chủ trì, nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chỉ định Thủ trưởng phòng, ban, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến về vụ việc công dân trình bày.

Trên cơ sở ý kiến của công dân, của đại biểu dự buổi tiếp công dân, Giám đốc Sở có ý kiến kết luận.

d) Kết thúc buổi tiếp công dân, chủ tọa, thư ký và công dân ký tên (*hoặc điểm chỉ*) vào biên bản, đóng dấu; trường hợp công dân không ký tên (*hoặc điểm chỉ*) thì đại diện Thanh tra Sở và đại diện phòng, ban, đơn vị ký xác nhận;

đ) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng, ban, đơn vị dự thảo thông báo ý kiến kết luận của Giám đốc Sở Nội vụ và thông báo cho công dân, gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện.

Điều 5. Tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở Nội vụ

1. Giám đốc Sở Nội vụ tiếp công dân đột xuất tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Căn cứ nội dung vụ việc cụ thể, tình hình thực tế, Giám đốc Sở Nội vụ quyết định trình tự tiếp công dân đột xuất, thời gian ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Điều 6. Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Giám đốc Sở Nội vụ sau tiếp công dân

1. Định kỳ hàng tháng, quý, năm, phòng, ban, đơn vị được giao nhiệm vụ tại các kết luận sau tiếp công dân của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở Nội vụ có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của mình, gửi về Thanh tra Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ.

2. Thanh tra Sở Nội vụ chủ trì, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Sở Nội vụ tại các văn bản kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

Thanh tra Sở Nội vụ thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nội vụ, vào các ngày làm việc trong tuần.

Điều 8. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ, vào tất cả các ngày làm việc trong tuần:

1. Buổi sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ.
2. Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 17 giờ.

3. Địa chỉ: Số 51 đường Lý Tự Trọng, phường An Phú, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
2. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; lôi kéo, xúi giục, kích động, mua chuộc, cưỡng ép, cổ vũ người khác thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật tại khu vực Trụ sở tiếp công dân.
3. Không được gây cản trở hoặc làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường, của công chức, viên chức và cơ quan Nhà nước.
4. Không được mang theo băng rôn, khẩu hiệu, biểu ngữ, ảnh có nội dung vi phạm chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước hoặc mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất độc hại, chất dễ cháy, chất kích thích, động vật hoặc các đồ vật khác có thể gây ảnh hưởng đến an toàn tính mạng, sức khỏe của người khác, đến tài sản của Nhà nước, tổ chức và cá nhân khác tại khu vực tiếp công dân.
5. Không được xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm cán bộ, công chức, viên chức và người thực thi công vụ; xâm phạm đến tài sản của các cơ quan và của người khác hoặc có các hành vi khác gây mất an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, trật tự an toàn giao thông tại khu vực tiếp công dân.
6. Chấp hành các quy định, Nội quy được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân và sự hướng dẫn của người có trách nhiệm.

Điều 10. 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; phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giải thích, hướng dẫn cho công dân 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.

2. Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp (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.

Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại Luật Khiếu nại, thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

3. Phải ghi chép đầy đủ, trung thực việc tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân hoặc được 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.

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

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 viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

4. Trực tiếp phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

a) Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ, thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc viết đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật;

Trường hợp đã được hướng dẫn, giải thích nhưng công dân vẫn yêu cầu nhận đơn hoặc tiếp nhận thông tin, thì người tiếp công dân vẫn phải nhận đơn hoặc ghi nhận lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân báo cáo Chánh Thanh tra Sở trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển Thanh tra Sở tham mưu xử lý;

b) Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ, thì người tiếp công dân tiếp nhận, báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ;

Người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của đơn (*trong trường hợp có đơn*) và các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp, viết Giấy biên nhận (*Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân*).

5. 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.

6. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của Thanh tra Sở, Văn phòng Sở, các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở

1. Thanh tra Sở có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan tham mưu, chuẩn bị nội dung và tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở Nội vụ;

b) Tổ chức tiếp công dân thường xuyên, phân công công chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nội vụ;

c) Xây dựng lịch tiếp công dân hàng tháng; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân và tại Bảng niêm yết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của Sở Nội vụ;

d) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân để định kỳ báo cáo Ban Tiếp công dân thành phố, Thanh tra thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố hoặc báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm:

a) Bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp với Công an phường, các cơ quan liên quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực tiếp công dân của Sở Nội vụ;

b) Phối hợp với cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại địa điểm tiếp công dân Sở Nội vụ, tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ;

c) Bố trí, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Giám đốc Sở Nội vụ theo Quy chế này (hoặc Phó Giám đốc Sở được phân công) trên lịch làm việc của Ban Giám đốc Sở Nội vụ; đăng tải Lịch tiếp công dân hàng tháng trên Trang thông tin điện tử của Sở Nội vụ.

3. Các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm:

a) Tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Giám đốc Sở Nội vụ giao xác minh, tham mưu giải quyết, gửi về Thanh tra Sở để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở Nội vụ.

b) Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở Nội vụ khi được giao; và thực hiện các nhiệm vụ khác về tiếp công dân theo Quy chế này.

c) Phối hợp với Thanh tra Sở dự thảo thông báo ý kiến kết luận của Giám đốc Sở Nội vụ sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ, tổ chức, cá nhân có liên quan chấp hành Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Thanh tra Sở tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ xem xét, chỉ đạo sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế kịp thời cho phù hợp với tình hình thực tế và quy định của pháp luật./.