

Số: /QĐ-VHTTDL

Lào Cai, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao
và Du lịch tỉnh Lào Cai

GIÁM ĐỐC SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH LÀO CAI

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Tổ chức số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 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 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 Nghị quyết số 05/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Lào Cai về việc thành lập các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai;
Căn cứ Quyết định số 14/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Lào Cai ban hành Quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lào Cai;
Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lào Cai.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (Đề B/c);
- Thanh tra tỉnh (Đề B/c);
- Đăng tải Website SVHTTDL;
- Niêm yết tại trụ sở SVHTTDL;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Nông Việt Yên

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lào Cai
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-VHTTDL ngày /7/2025
của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lào Cai)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân (gọi tắt là người tiếp công dân); quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lào Cai.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý thuộc lĩnh vực ngành của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân để chuyển cho người có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Giải thích chủ trương chính sách của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân góp phần tuyên truyền pháp luật khiếu nại, tố cáo cho công dân.

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

Điều 4. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phải đảm bảo 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; thực hiện khách quan, bình đẳng, 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 quy định của pháp luật.

2. Trường hợp tiếp công dân đến tố cáo phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

3. Tôn trọng và 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 **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân của Sở

Địa điểm tiếp công dân tại trụ sở Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là nơi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nơi người tiếp công dân thực hiện tiếp công dân theo lịch tiếp công dân định kỳ và trong các trường hợp cần thiết.

Điều 6. Lịch tiếp công dân của Sở

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ 01 lần/tháng vào ngày 15 hằng tháng. Nếu ngày 15 của tháng trùng vào ngày nghỉ thứ 7, chủ nhật, lễ, Tết thì thực hiện tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề, thời gian trong giờ hành chính.

Tiếp công dân đột xuất các vụ việc quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và các trường hợp cần thiết khác.

Tùy từng trường hợp cụ thể, Giám đốc Sở quyết định thời gian, địa điểm, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc Sở có liên quan chuẩn bị các nội dung để phục vụ buổi tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở.

2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần (trừ ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định).

3. Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc, Giám đốc sở có thể ủy quyền cho một phó giám đốc sở thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân trong những trường hợp đột xuất khác.

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Được quyền 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 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.

6. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định.

7. 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 8. Quyền của người tiếp công dân

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 ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân 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 lại đầy đủ, chính xác nội dung trình bày của công dân sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản.

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 bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

c) 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;

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

Điều 9. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

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

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận 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 phiên dịch theo quy định của pháp luật.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo.

Điều 10. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ; 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, đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ có liên quan đến 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 hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người 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.
6. Chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng các chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở

Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan; chủ động phối hợp, hướng dẫn Trưởng phòng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở tổ chức tốt việc tiếp công dân, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu các đơn vị thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời báo cáo Giám đốc Sở để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.