

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai**

**GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH LÀO CAI**

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/11/2011;

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; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo;

Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân; Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 10/2015/QĐ-UBND ngày 05/3/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai ban hành quy chế quản lý và tổ chức thực hiện tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Lào Cai; Quyết định số 38/2013/QĐ-UBND ngày 04/9/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai ban hành quy chế quản lý và giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Lào Cai; Quyết định số 39/2013/QĐ-UBND ngày 04/9/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai ban hành quy chế quản lý và giải quyết tố cáo trên địa bàn tỉnh Lào Cai;

Căn cứ Quyết định số 20/2015/QĐ-UBND, ngày 14/5/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai về việc ban hành quy định về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Nội vụ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tổ chức và hoạt động của Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai”.

**Điều 2.** Chánh Thanh tra Sở Nội vụ có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nội dung của Quy chế ban hành kèm theo Quyết định này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Trưởng các phòng, ban, chi cục có liên quan thuộc Sở Nội vụ căn cứ Quyết định thi hành.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. ✱

*Nơi nhận:*

- UBND tỉnh Lào Cai (Báo cáo);
- Thanh tra tỉnh Lào Cai;
- Như điều 3 (T/h);
- Lưu: VT, TT05b. *ngv*

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Tiên Dũng**

## **QUY CHẾ**

**Tổ chức và hoạt động của Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 01/QĐ-SNV ngày 11/01/2017 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai)*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai thành lập theo Quyết định của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai. Các thành viên Tổ tiếp công dân làm việc theo chế độ kiêm nhiệm và chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Tổ trưởng Tổ tiếp công dân;

Tổ tiếp công dân gồm có: Tổ trưởng là Chánh Thanh tra Sở Nội vụ, Tổ viên là công chức thuộc Sở Nội vụ, giúp Giám đốc Sở Nội vụ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 2.** Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Nội vụ về hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng thời chịu sự hướng dẫn, kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thanh tra tỉnh Lào Cai.

**Điều 3.** Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được phép sử dụng con dấu của Thanh tra Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai để tiến hành hoạt động và quan hệ công tác với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan trong và ngoài cơ quan về lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân;

Kinh phí trang thiết bị phương tiện hoạt động của Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, kinh phí dưỡng liêm đối với các thành viên của Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định hiện hành của pháp luật.

## Chương II

### NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC CỦA TỔ TIẾP CÔNG DÂN VÀ CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

#### **Điều 4. Nhiệm vụ của Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo.**

1. Thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc theo quy định tại Phòng tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai.

2. Tiếp nhận, tham mưu phân loại, xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai.

3. Phối hợp với Thanh tra sở, các phòng, ban, chi cục có liên quan thuộc Sở Nội vụ đôn đốc tiến độ giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã chuyển đến cơ quan có thẩm quyền, các phòng, ban, chi cục thuộc Sở Nội vụ giải quyết và theo dõi kết quả giải quyết.

4. Chuẩn bị nội dung, điều kiện cần thiết để lãnh đạo Sở Nội vụ tiếp công dân theo lịch hoặc khi có yêu cầu; trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai có tính chất phức tạp, bức xúc phải báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ và lập thủ tục đăng ký để lãnh đạo Sở Nội vụ tiếp vào các ngày tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

5. Theo dõi, tổng hợp và báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc khi có yêu cầu đột xuất về tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo.

6. Hướng dẫn, giải thích, trả lời công dân về những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai.

#### **Điều 5. Mối quan hệ công tác của Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo.**

Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phối hợp với các phòng, ban, chi cục thuộc Sở Nội vụ để tham mưu giải quyết những khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ kịp thời, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

Lãnh đạo các phòng, ban, chi cục khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham mưu giúp Giám đốc sở chuyển đến phải xem xét, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật. Khi đã có kết quả giải quyết phải gửi quyết định giải quyết hoặc thông báo kết luận giải quyết cho công dân theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật tố cáo, đồng thời

gửi Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết để theo dõi, tổng hợp, báo cáo kịp thời.

Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phối hợp với Thanh tra Sở Nội vụ thực hiện việc kiểm tra, theo dõi, đôn đốc các phòng, ban, chi cục giải quyết những khiếu nại, tố cáo do Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham mưu giúp Giám đốc Sở chuyển đến.

#### **Điều 6. Nhiệm vụ của công chức khi tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo.**

1. Khi tiếp công dân, công chức phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, tự giới thiệu họ tên, chức danh của mình để công dân biết.

2. Trong giao tiếp với công dân phải ân cần, lịch sự. Lắng nghe, ghi chép trung thực những nội dung chính do công dân trình bày và các ý kiến chỉ đạo, kết luận của lãnh đạo Sở Nội vụ trong các buổi tiếp công dân vào sổ theo dõi tiếp công dân.

3. Khi nhận đơn và các tài liệu có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai phải kiểm tra, viết giấy biên nhận và đề nghị công dân ký, ghi rõ họ và tên vào đơn và giấy biên nhận.

4. Hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền khiếu nại, tố cáo và gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trả lại đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai.

#### **Điều 7. Quyền hạn của công chức khi tiếp công dân.**

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân như: Chứng minh nhân dân, giấy ủy quyền, giấy mời...

2. Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc viết thành văn bản nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ký xác nhận, ghi rõ họ tên, cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

3. Từ chối không tiếp những trường hợp: Đã được kiểm tra, xem xét, xác minh và trả lời đầy đủ theo quy định; đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần cuối cùng hoặc đã có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

4. Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, người bị bệnh tâm thần và những người vi phạm Quy chế, nội quy nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ theo quy định của luật.

### Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 8.** Chánh Thanh tra Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện đúng theo nội dung Quy chế này. Định kỳ hàng tháng, quý và năm, Tổ trưởng Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm tổng hợp tình hình, báo cáo kết quả công tác tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo.

Lãnh đạo các phòng, ban, chi cục thuộc Sở Nội vụ có trách nhiệm phối hợp với Chánh Thanh tra Sở Nội vụ trong việc thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng nội dung của Quy chế này nhằm giúp Tổ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo thực hiện tốt công tác tiếp dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

**Điều 9.** Quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này nếu có tồn tại, vướng mắc, yêu cầu Chánh thanh tra, lãnh đạo các phòng, ban, chi cục thuộc Sở Nội vụ phản ánh kịp thời để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

GIÁM ĐỌC



Nguyễn Tiên Dũng