

Số: /QĐ-STTTT

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông

GIÁM ĐỐC SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

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

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 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 Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 20 tháng 4 năm 2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Sở Thông tin và Truyền thông;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 29/QĐ-STTTT ngày 09 tháng 3 năm 2018 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Công TTĐT Sở;
- Lưu: VT, Ttra.

GIÁM ĐỐC

Đậu Tùng Lâm

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Tĩnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STTTT ngày tháng năm 2022
của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Hà Tĩnh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng quy định của pháp luật. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời, hướng dẫn công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành đúng lịch tiếp công dân, đúng thời gian tại nơi tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng trong quá trình tiếp công dân.

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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức công tác tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở 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.

Điều 5. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân theo định kỳ vào ngày 12 hàng tháng (*trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề*) để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và báo cáo với Giám đốc Sở.

3. Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 6. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Sở, có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân 2013, được Giám đốc Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên: Là công chức do Giám đốc Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

b) Người tiếp công dân khi được giao: Là công chức các phòng, đơn vị thuộc Sở được cử thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi có vụ việc liên quan đến phạm vi quản lý.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần tại Phòng Tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Phòng Tiếp công dân được đặt tại Phòng làm việc của Thanh tra Sở - Sở Thông tin và Truyền thông, địa chỉ tại số 66, đường Phan Đình Phùng, thành phố Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh (khi chưa bố trí được phòng tiếp công dân riêng).

Phòng tiếp công dân phải được trang bị đảm bảo đầy đủ các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Văn phòng Sở có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Sở tại Phòng tiếp công dân và công bố trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA THỦ TRƯỞNG VÀ NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở

1. Thanh tra Sở có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc Sở chuẩn bị kế hoạch, nội dung phục vụ buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, chỉ đạo.

2. Các phòng, đơn vị chuyên môn thuộc Sở liên quan đến vụ việc mà Giám đốc Sở dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chủ động chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở; phối hợp với Thanh tra Sở, Văn phòng Sở chuẩn bị kế hoạch cho buổi tiếp công dân.

3. Khi Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, trưởng các phòng, đơn vị phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, đại diện các đơn vị liên quan khác theo yêu cầu của Giám đốc Sở có trách nhiệm cùng dự.

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

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

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, 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.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

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; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của 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. Trực tiếp xử lý, phân loại, chuyên 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 của công dân.

6. 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.

7. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân của Sở.

Điều 10. Việc từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. 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;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân;

3. 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, thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Đối với trường hợp từ chối tiếp công dân tại khoản 1 và khoản 2 Điều này, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Chương IV

TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh khi đến Phòng Tiếp công dân

1. Khi đến Phòng Tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến Phòng Tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 12. 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 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.

Điều 13. 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-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.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở 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 theo quy định.

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. 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 vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; tham mưu Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Chánh Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc Sở giao.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh bằng văn bản gửi về Thanh tra Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở./.

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG