

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo quyết định số 102 /QĐ-SXD
ngày 24 tháng 5 năm 2016 của Giám đốc Sở Xây dựng)*

Chương I **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Xây dựng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Giám đốc Sở và công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân của Sở Xây dựng; các tổ chức, cá nhân có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

Cán bộ, công chức tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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, cán bộ, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi 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.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Thời gian tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.
 - Buổi sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;
 - Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.
2. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ một tháng một lần vào ngày 10 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện thường xuyên tại Bộ phận giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân - Thanh tra Sở Xây dựng tỉnh Tây Ninh. Địa chỉ: Số 314, đường Cách mạng Tháng 8, Phường 3, thành phố Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh.

Điều 6. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh được thực hiện từ Điều 5 đến Điều 31 của Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp dân

1. Khi đến nơi 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 cán bộ, công chức 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 nơi 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 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 cán bộ, công chức 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.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên 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 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 đứng 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. 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 9. Trách nhiệm Giám đốc Sở trong việc tiếp công dân

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

2. 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 các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với công chức tiếp công dân để thực hiện trả lời các nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân có liên quan.

2. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc thì công chức phụ trách tiếp công dân báo cáo kịp thời cho Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn./.

GIÁM ĐỐC