UBND TỈNH LẠNG SƠN
SỞ DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 70/QĐ-SDTTG ngày 10/7/2026 của Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Lạng Sơn)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Lạng Sơn *(Sau đây gọi tắt là Sở)*; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân; trách nhiệm phối hợp của Văn phòng và các Phòng chuyên môn trong hoạt động tiếp công dân của Sở.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Sở, Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn, công chức Văn phòng Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Sở.

2. Cá nhân, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật, gắn với thực hiện tuyên truyền, phổ biến, giải thích 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, giải quyết theo quy định của pháp luật. Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn hoặc tiếp nhận và chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

3. Qua việc tiếp công dân để kịp thời có các biện pháp kiểm tra, đôn đốc bộ phận, cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng quy định; bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Hoạt động tiếp công dân phải trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Hoạt động tiếp công dân được thực hiện trực tiếp; trường hợp đủ điều kiện theo quy định của pháp luật có thể tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

CHƯƠNG II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân:

a) Việc tiếp công dân được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân (tầng 1), Trụ sở Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Lạng Sơn, địa chỉ: Số 617, đường Bà Triệu, phường Đông Kinh, tỉnh Lạng Sơn.

b) Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết công khai Lịch tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân.

2. Thời gian tiếp công dân: Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính, tại địa điểm tiếp công dân của Sở.

- Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 6. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 18 hàng tháng, trường hợp ngày 18 trùng ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo quy định hoặc bận công tác theo chương trình, kế hoạch của cấp có thẩm quyền hoặc có nhiệm vụ đột xuất, thời gian tiếp công dân định kỳ được chuyển sang một ngày làm việc khác trong tháng. Việc thay đổi thời gian tiếp công dân phải thông báo cho các cơ quan, tổ chức và công dân được biết. Ngày tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở bố trí thời gian buổi chiều (từ 14 giờ đến 17 giờ) để tiếp công dân đăng ký theo hình thức trực tuyến. Trường hợp không có công dân đăng ký tiếp trực tuyến hoặc đã tiếp trực tuyến xong thì tiếp tục tiếp công dân trực tiếp.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc.

b) 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 7. Thành phần tiếp công dân:

1. Tiếp công dân của Giám đốc Sở: Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn có liên quan đến địa bàn, lĩnh vực được phân công và công chức tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và cùng dự tiếp.

2. Tiếp công dân thường xuyên: Chánh Văn phòng giao nhiệm vụ cho công chức Văn phòng thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

3. Trường hợp công dân có yêu cầu được tiếp là cá nhân, tổ chức đang có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc nhiệm vụ tham mưu giải quyết của các Phòng chuyên môn thì Giám đốc Sở, lãnh đạo phòng chuyên môn và công chức đang được giao xác minh vụ việc thực hiện tiếp theo quy định.

Chương III
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

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

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý 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 người phiên dịch;

6. Quyền tham gia tiếp công dân trực tuyến; chấp hành quy định về tiếp công dân trực tuyến;

7. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 9. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

3. 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;

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. 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;

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

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, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; thực hiện đúng quy tắc ứng xử của người làm công tác tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 11/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành quy định Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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. 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 11. Người 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, 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;

4. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

6. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

8. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

9. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

10. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

11. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

12. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

13. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

14. Những trường hợp đã có thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Chương IV
QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ VIỆC TIẾP CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp

công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 13. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Giám đốc Sở để thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận, quyết định xử lý tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người tiếp công dân báo cáo, đề xuất với Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết theo quy định;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc trực tiếp đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết để được xem xét, giải quyết theo quy định;

Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

2. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

3. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

4. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 15. Cử người đại diện trong trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 16. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp thì người tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở để Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân hoặc giao cho người Giám đốc Sở ủy quyền tiếp theo quy định.

3. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người tiếp công dân báo cáo lãnh đạo để kịp thời có biện pháp xử lý.

Chương V
TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Phạm vi tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được thực hiện tại nơi Tiếp công dân của Sở.

Các phòng chuyên môn không được tiếp công dân tại nơi làm việc của phòng, trừ trường hợp cần thiết và được sự đồng ý của lãnh đạo cơ quan; khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, phải hướng dẫn công dân đến nơi tiếp công dân để trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 18. Trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân tại nơi Tiếp công dân

Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung phức tạp, liên quan đến vụ việc thuộc trách nhiệm thụ lý, tham mưu giải quyết của Phòng chuyên môn nào thì Phòng chuyên môn đó có trách nhiệm phân công

công chức tham gia phối hợp tiếp công dân.

Khi có yêu cầu phối hợp tiếp công dân, các Phòng chuyên môn có trách nhiệm phân công đại diện lãnh đạo phòng hoặc công chức được giao thụ lý, tham mưu giải quyết vụ việc tham gia tiếp công dân.

Điều 19. Trách nhiệm phối hợp trong việc xử lý, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các Phòng chuyên môn có tách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở thực hiện tiếp công dân liên quan các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được giao thụ lý, tham mưu giửi quyết.

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng và các phòng chuyên môn

1. Văn phòng có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc Sở bố trí nơi Tiếp công dân bảo đảm thuận tiện, đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động tiếp công dân; thực hiện chế độ, chính sách đối với công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Tham mưu Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất; phân công, bố trí công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật. Đồng thời, quản lý Sổ Tiếp công dân, Sổ Tiếp nhận và xử lý đơn, cơ sở dữ liệu và hồ sơ điện tử về tiếp công dân; phối hợp chuẩn bị các điều kiện kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến; tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Các phòng chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở trong việc tiếp công dân và trong việc giải quyết các vụ việc có liên quan đến địa bàn, lĩnh vực quản lý, theo dõi của phòng.

Điều 21. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân công chức thuộc Sở và các cá nhân, tập thể có liên quan có thành tích trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Người có trách nhiệm tiếp công dân, xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để vụ lợi hoặc vì động cơ cá nhân mà xâm phạm, cản trở đến quyền, lợi ích hợp pháp về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Điều khoản thi hành

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người được phân công tiếp công dân; Chánh Văn phòng và Trưởng các phòng chuyên môn; cơ quan, tổ

chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân, xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc có nội dung cần phải sửa đổi, bổ sung cho phù hợp, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo và đề xuất với Giám đốc Sở để xem xét, quyết định./.