

QUYẾT ĐỊNH
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 Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

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

Căn cứ Quyết định số 22/2023/QĐ-UBND ngày 30 tháng 03 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;

Theo đề nghị của Thanh tra Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Quyết định này thay thế Quyết định số 03/QĐ-STTTT ngày 14 tháng 01 năm 2022 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Ninh Thuận.

Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, 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 2;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Thanh tra Bộ TTTT.

Lưu VT.
NTT

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Lượm

QUY CHẾ**Tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông**

(Ban hành kèm theo Quyết định số .../QĐ-STTTT ngày ... tháng 01 năm 2024
của Sở Thông tin và Truyền thông)

Chương I**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

- Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Ninh Thuận (sau đây gọi tắt là Sở).
- Quy định việc tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và đột xuất của Sở gồm: Giám đốc Sở, lãnh đạo Sở, Chánh Thanh tra Sở, Lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc Sở, cán bộ, công chức thuộc Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực thông tin và truyền thông thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những nội dung liên quan đến công tác quản lý nhà nước trên lĩnh vực thông tin và truyền thông thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, ra quyết định giải quyết, trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật.
- Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, 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 về khiếu nại, tố cáo của công dân.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật; phản ánh đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của cơ quan đặt trong trụ sở làm việc của Sở.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi 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. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm của Phòng tiếp công dân được đặt tại trụ sở làm việc của Sở Thông tin và Truyền thông (số 17, đường Nguyễn Trãi, phường Kinh Dinh, thành phố Phan Rang-Tháp Chàm, tỉnh Ninh Thuận).

2. Phòng tiếp công dân phải được niêm yết Quy chế tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

3. Phòng tiếp công dân được bố trí các điều kiện vật chất, phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp được thuận lợi.

4. Thời gian tiếp công dân: Buổi sáng từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30; buổi chiều từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 00.

Điều 5. Tiếp công dân định kỳ

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ hàng tháng, đảm bảo ít nhất 01 ngày trong 01 tháng. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân và có trách nhiệm báo cáo đầy đủ tình hình tiếp công dân cho Giám đốc Sở.

2. Thời gian tiếp công dân của Giám đốc Sở: Buổi sáng từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 30; buổi chiều từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 00.

3. Lịch tiếp công dân định kỳ được thực hiện trong giờ hành chính ngày 01 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp do yêu cầu công việc đột xuất không tổ chức tiếp công dân được theo lịch thì thông báo thay đổi lịch tiếp công dân công khai trên trang thông tin điện tử của Sở và niêm yết công khai tại phòng tiếp dân ít nhất trước 02 ngày làm việc so với lịch tiếp công dân.

4. Tùy theo nội dung, tính chất các vụ việc, lãnh đạo Sở có thể triệu tập đại diện các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở cùng tham gia tiếp công dân.

5. Thanh tra Sở, phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc Sở lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan đến công tác tiếp công dân của lãnh đạo Sở.

5. Người tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm với nhiệm vụ được giao.

6. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

Điều 6. Tiếp công dân đột xuất

1. Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

2. Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Giám đốc Sở quyết định, Thanh tra Sở có trách nhiệm thông báo trực tiếp với lãnh đạo các phòng, đơn vị trực thuộc Sở để tham gia tiếp công dân đột xuất cùng Giám đốc Sở;

3. Thanh tra Sở chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời các thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất theo ý kiến chỉ đạo của người chủ trì; tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo kết luận của Giám đốc Sở trong thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân đột xuất; đồng thời theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân đột xuất.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

Thanh tra Sở thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại địa điểm tiếp công dân của Sở; chủ trì, phối hợp với đại diện các phòng, đơn vị trực thuộc Sở thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở theo quy định. Thời gian tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính: Buổi sáng từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30; buổi chiều từ 01 giờ 30 đến 17 giờ 00.

CHƯƠNG III

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

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ 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 hoặc phù hiệu theo quy định. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp trình bày.

2. Khi tiếp công dân, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) hợp lệ; yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư trong trường hợp có Luật sư giúp đỡ người khiếu nại.

3. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp 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, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp 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, quy chế 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. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân và phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu (nếu có).

8. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại phòng tiếp công dân, bộ phận tiếp công dân phải báo cáo ngay với Giám đốc Sở và thông báo cho tổ bảo vệ cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự nơi công sở.

9. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo đầy đủ về tình hình trong quá trình tiếp công dân.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật hiện hành.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp 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, hướng dẫn giải quyết tranh chấp;

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp 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, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp 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); Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) 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, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

c) 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;

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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 nơi tiếp công dân.

3. Công dân không xuất trình giấy tờ, Luật sư không xuất trình thẻ Luật sư, Nhà báo không xuất trình thẻ nhà báo hoặc có giấy giới thiệu;

4. 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.

5. Vụ việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; Khiếu nại đã được Tòa án thụ lý giải quyết; khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Sở.

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

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Thanh tra Sở tham mưu Giám đốc Sở việc tổ chức, thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận, đơn thư giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

2. Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở bố trí, phương tiện, trang thiết bị làm việc đảm bảo cơ bản về các điều kiện vật chất cần thiết theo quy định để phục vụ công tác tiếp công dân.

3. Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở phối hợp với Thanh tra Sở thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Quy chế này và các quy định của pháp luật hiện hành..

Điều 12. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần bổ sung, sửa đổi cho phù hợp, đề nghị các phòng, đơn vị trực thuộc Sở phản ánh về Thanh tra Sở, tổng hợp trình giám đốc Sở để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.
