

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Đắk Nông
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1075/QĐ-LĐTBXH ngày 17 tháng 12 năm 2015
của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Lao động – Thương binh và Xã hội (sau đây gọi tắt là Sở).

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở Lao động – Thương binh và Xã hội; Chánh Thanh tra Sở, lãnh đạo các phòng chuyên môn và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở; cán bộ, công chức thuộc Sở Lao động – Thương binh và Xã hội được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; chủ trì phối hợp với các Trưởng phòng chuyên môn 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; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội.

Điều 4. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân theo định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình (vào ngày 15 hàng tháng), trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

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



a) 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;

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.

3. 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 hoặc Chánh Thanh tra Sở tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở.

4. Theo yêu cầu của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền, Thanh tra Sở phối hợp với các phòng chuyên môn liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu về các vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết trước khi Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

5. Khi Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở yêu cầu thì Chánh thanh tra Sở hoặc Trưởng phòng chuyên môn thuộc Sở cùng tham dự tiếp công dân.

6. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn tổng hợp có ý kiến kết luận của Giám đốc Sở và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh (nếu có).

Điều 5. Người thực hiện tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Thanh tra Sở, được Chánh Thanh tra Sở giao làm nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người thực hiện tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cán bộ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (sau đây gọi chung là bộ phận Một cửa) của Sở để giải quyết những yêu cầu của công dân, tổ chức đến liên hệ công tác.

Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại phòng tiếp công dân, trong giờ hành chính (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần) trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định. Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

2. Địa điểm tiếp công dân đặt tại Trụ sở Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, địa chỉ: số 01 đường AmaJhao, phường Nghĩa Đức, thị xã Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông.

3. Phòng tiếp công dân được bố trí chung với phòng làm việc của bộ phận Một cửa của Sở, được đảm bảo các điều kiện vật chất, thiết bị cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi. Địa điểm tiếp công dân phải được niêm yết Nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân; hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin theo quy định của pháp luật.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lễ phép với công dân; không gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở hoặc trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tuyệt đối không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

1. Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc phạm vi chức năng tham mưu quản lý của Sở.
2. Khi công dân trình bày sự việc phải lắng nghe, tiếp thu, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung trình bày của công dân trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ 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. Trong trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì yêu cầu công dân cử một người đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.
3. 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.
4. Viết biên nhận tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu.
5. Phối hợp với cán bộ bộ phận Một cửa của Sở hướng dẫn thủ tục, tiếp nhận hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung yêu cầu của công dân, tổ chức liên hệ giải quyết công việc.
6. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại địa điểm tiếp công dân, người tiếp công dân phải báo ngay cho Giám đốc Sở và thông báo cho Bảo vệ cơ quan Sở để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình nơi công sở.
7. Tập hợp, báo cáo Chánh Thanh tra Sở đối với trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp.

Điều 9. Quyền của người tiếp công dân

1. 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 ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật.
2. Từ chối tiếp công dân:
 - a. Công dân không xuất trình giấy tờ;
 - b. Người khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;
 - c. Khiếu nại đã được tòa án thụ lý giải quyết;
 - d. Người đang trong tình trạng say rượu, bia, chất kích thích khác; người mắc bệnh tâm thần, người mất khả năng nhận thức hoặc mất khả năng điều khiển hành vi của cá nhân;

đ. 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;

e. 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.

3. Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại.

4. Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI

ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. 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. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 11. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
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 tên 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 của Sở 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 của mình.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm tổ chức thực hiện.

1. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở quản lý công tác tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp với Lãnh đạo các phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở thực hiện nghiêm túc các nội dung của Quy chế này và các quy định khác 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; chỉ đạo cán bộ bộ phận Một cửa của Sở có trách nhiệm phối hợp với người tiếp công dân để giải quyết tốt những yêu cầu của công dân, tổ chức đến liên hệ công tác.

3. Lãnh đạo các phòng chuyên môn và Thủ trưởng các 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 liên quan chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình được Giám đốc Sở giao.

4. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định hiện hành của Nhà nước và quy định của Sở.

Điều 13. 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 nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

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

GIÁM ĐỐC



Huỳnh Ngọc Anh