

Số: /QĐ-SLĐTBXH

Quảng Bình, ngày tháng 12 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân

GIÁM ĐỐC SỞ LAO ĐỘNG-THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TỈNH QUẢNG BÌNH

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 11/2022/QĐ-UBND ngày 22/3/2022 của UBND tỉnh Quảng Bình ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Quảng Bình;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Lao động – Thương binh và Xã hội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Quảng Bình.

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

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ (để biết);
- Trang thông tin điện tử của Sở;
- Lưu VT, TTr (20).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Trường Sơn

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
TẠI SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TỈNH QUẢNG BÌNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SLĐTBXH, ngày tháng 12
năm 2022 của Giám đốc Sở lao động-Thương binh & Xã hội)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Quy chế này quy định cụ thể việc tổ chức tiếp công dân của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Quảng Bình và việc bảo đảm yêu cầu giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về lĩnh vực Lao động – Thương binh và Xã hội theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng tại Phòng tiếp công dân của Sở. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc hôm sau liền kề. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân khi có yêu cầu đột xuất. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở uỷ quyền cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

3. Thanh tra Sở và các phòng chuyên môn thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Thanh tra Sở vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần trong giờ hành chính.

4. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Trưởng các tổ chức chuyên môn thuộc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ và thường xuyên theo quy định; tổ chức, hướng dẫn, phân công công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận, xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; thực hiện việc theo dõi, tổng hợp, tham mưu báo cáo công tác tiếp dân (bao gồm số liệu tiếp công dân tại các phòng chuyên môn và trụ sở tiếp công dân của UBND tỉnh).

Công chức tiếp công dân là công chức thuộc biên chế Thanh tra Sở do Chánh Thanh tra Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ và thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại Phòng Thanh tra.

5. Trưởng các tổ chức chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm tham gia tiếp công dân vào ngày 10 hàng tháng cùng Lãnh đạo Sở và phân công công chức

thuộc tổ chức mình tham gia tiếp dân thường xuyên cùng với Thanh tra Sở khi có vụ việc liên quan.

6. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công tác tiếp công dân.

Điều 2. Nơi tiếp công dân

Nơi tiếp công dân của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Quảng Bình là Phòng Tiếp công dân tại Tầng 1 Văn phòng Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, địa chỉ: 50 Hai Bà Trưng, thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình.

Phòng Tiếp công dân do Thanh tra Sở Lao động – Thương binh và Xã hội quản lý trực tiếp.

Điều 3. Lịch tiếp công dân

1. Tại phòng tiếp công dân

- a) Buổi sáng: từ 08 giờ 00 phút đến 10 giờ 30 phút
- b) Buổi chiều: từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút.

2. Tại các phòng chuyên môn

- a) Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ.
- b) Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ.

Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Chánh Thanh tra Sở và Giám đốc Sở.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Chánh Thanh tra Sở thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01 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.

Điều 5. Quy trình tiếp công dân

Việc tiếp công dân do công chức tiếp công dân trực tiếp thực hiện theo các bước sau:

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

a) Khi tiếp người khiếu nại, công chức tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, công chức tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, công chức 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.

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

a) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì công chức tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

b) Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì công chức tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

c) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

d) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản

ánh hoặc ghi chép đầy đủ 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.

b) 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 công chức tiếp công dân hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức 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.

d) 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 công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

đ) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) 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.

b) Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì công chức 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 thì công chức 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 công chức 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 Mẫu số 02 của 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.

5. Vào sổ theo dõi và báo cáo Giám đốc Sở về vụ việc sau khi hoàn tất các bước trên, công chức tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân và báo cáo Giám đốc Sở để có phương án chỉ đạo giải quyết.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Quyền của công dân

Khi đến Phòng Tiếp công dân của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, 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 công chức 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 7. Nghĩa vụ của công dân

Khi đến Phòng Tiếp công dân của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

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 công chức tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực 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 công chức tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của công chức 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.

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 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 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.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm thi hành

1. Công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, công dân đến Phòng Tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Các tổ chức chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở, công chức tiếp công dân để thực hiện việc tiếp công dân, hướng dẫn, trả lời tham mưu xử lý, giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan.

3. Thanh tra Sở có trách nhiệm:

- a) Là bộ phận thường trực tiếp công dân;
- b) Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn thuộc Sở thực hiện Quy chế tiếp công dân;
- c) Chủ trì và phối hợp với các phòng có liên quan của Sở chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ, tài liệu cần thiết cho Lãnh đạo Sở giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.
- d) Tổng hợp báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Giám đốc Sở, Thanh tra tỉnh, Thanh tra Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội và các cơ quan có liên quan theo quy định.

Điều 10. Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các tổ chức chuyên môn thuộc Sở, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội và các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, có vấn đề vướng mắc, khó khăn, các đơn vị báo cáo cho Giám đốc Sở để điều chỉnh phù hợp./.