

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Xây dựng tỉnh Lạng Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày tháng 5 năm 2021
của Giám đốc Sở Xây dựng tỉnh Lạng Sơn)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quy trình tiếp công dân; trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân của Sở Xây dựng tỉnh Lạng Sơn; 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 các phòng, đơn vị thuộc Sở trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người được phân công tiếp công dân.
2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở Xây dựng.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm 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.

Điều 4. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân
 - a) Việc tiếp công dân được thực hiện tại nơi tiếp công dân của Sở Xây dựng tỉnh Lạng Sơn: Phòng Tiếp công dân Sở, tầng 1 trụ sở Sở Xây dựng tại số 71, đường Nhị Thanh, đường Tam thanh, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn.
 - b) Nơi 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

a) Giám đốc Sở Xây dựng tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tháng và được thực hiện vào ngày 10 hàng tháng (trong giờ hành chính), nếu trùng vào ngày nghỉ hàng tuần, ngày lễ, tết thì việc tiếp công dân được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp sau ngày nghỉ.

Trường hợp vì lý do công tác đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch, Giám đốc Sở uỷ quyền cho một Phó giám đốc Sở hoặc Chánh thanh tra sở tiếp công dân.

Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3, Điều 18 của Luật Tiếp công dân:

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.

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.

b) Công chức Sở Xây dựng được phân công tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (trong giờ hành chính), trừ ngày nghỉ hàng tuần, ngày lễ, tết.

Chương II

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 5. 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 ngôn ngữ 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 6. 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 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 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 7. 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 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.

Điều 8. 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. 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 III **QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 9. 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, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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, 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 đề 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 10. 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 Sở Xây dựng 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 người có thẩm quyền để thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo Chánh Thanh tra Sở để báo cáo Giám đốc Sở yêu cầu cơ quan, đơn vị trực thuộc giải quyết theo thẩm quyền;

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, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị 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 Sở Xây dựng thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng thì người tiếp công dân tham mưu chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 11. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và pháp luật có liên quan, sau khi 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:

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

b) 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;

c) 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;

d) 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.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 12. 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 13. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo Giám đốc Sở để Giám đốc Sở trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện 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 Sở Xây dựng 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 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, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị, đã qua nhiều cơ quan, tổ

chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì người tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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 phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. 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 Xây dựng.

Các phòng, đơn vị thuộc Sở không được tiếp công dân tại phòng, đơn vị mình. Khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, các phòng, đơn vị phải hướng dẫn công dân đến nơi tiếp công dân để trình bày, phản ánh.

Điều 15. Trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân tại nơi tiếp công dân

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

Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung phức tạp, liên quan đến lĩnh vực của nhiều phòng, đơn vị thuộc Sở thì người tiếp công dân báo cáo Chánh Thanh tra Sở để Chánh Thanh tra Sở báo cáo Giám đốc Sở yêu cầu các phòng, đơn vị cử người đại diện tham gia phối hợp tiếp công dân.

Các phòng, đơn vị thuộc Sở khi có yêu cầu phối hợp cần bố trí đại diện lãnh đạo phòng hoặc cử người có năng lực chuyên môn và có trách nhiệm tham gia tiếp công dân.

Điều 16. Trách nhiệm phối hợp trong việc xử lý, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung phức tạp, liên quan đến lĩnh vực của các phòng, đơn vị thuộc Sở, Thanh tra Sở có trách nhiệm chủ trì phối hợp với các phòng, đơn vị để xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở để giải quyết các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng, đơn vị, đảm bảo việc giải quyết được kịp thời và đúng pháp luật.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 17. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc Sở bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo thuận tiện cho công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trang bị các điều kiện cần thiết phục vụ cho hoạt động của nơi tiếp công dân.

Điều 18. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm phân công, bố trí công chức có phẩm chất đạo đức, có năng lực chuyên môn tiếp công dân tại nơi tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở trong việc tiếp công dân và trong việc giải quyết các vụ việc có liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của phòng, đơn vị.

Điều 20. Các phòng, đơn vị thuộc Sở, tổ chức và cá nhân liên quan chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế này./.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Sỹ Tân