

Số: /QĐ-VHTTDL

Tuyên Quang, ngày 10 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế, nội quy tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch

GIÁM ĐỐC SỞ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ Quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ; Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ Hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Quyết định số 16/2023/QĐ-UBND ngày 25/8/2023 của UBND tỉnh Tuyên Quang ban hành Quy định về trách nhiệm của cơ quan, tổ chức và cá nhân trong công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang;

Căn cứ Quyết định số 14/2025/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang về việc quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Tuyên Quang;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Văn hoá Thể thao và Du lịch.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế, Nội quy tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 149/QĐ-SVHTTDL ngày 21/3/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Quy chế, nội quy tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Như điều 3 (thực hiện);
- Trang thông tin điện tử của Sở VHTTDL;
- Lưu: VT, VP (V.Hà).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Trung Ngọc

**UBND TỈNH TUYÊN QUANG
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO
VÀ DU LỊCH**

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

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SVHTTDL ngày 10/7/2025
của Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo gửi tới Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở, các tổ chức và các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch.

Điều 2. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Văn phòng Sở thường trực tiếp công dân tại Văn phòng Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch. Các đơn vị trực thuộc Sở tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở của đơn vị theo quy định.

2. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng quy định về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

3. Người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra.

4. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của Lãnh đạo Sở, đề nghị của Văn phòng Sở và các cơ quan khác có liên quan.

Điều 4. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch, số 157, đường 17 tháng 8, phường Minh Xuân, tỉnh Tuyên Quang.

2. Thời gian tiếp công dân

- Thời gian làm việc theo giờ hành chính vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

- Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch Tuyên Quang tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc; Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tiếp công dân vào ngày 05 hàng tháng, trường hợp ngày 05 hàng tháng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì được tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng sẽ ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân. Tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân, khoản 3, Điều 4, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở và các đơn vị trực thuộc Sở tham gia tiếp công dân được niêm yết tại Địa điểm tiếp công dân của Sở và đăng tin trên Trang thông tin điện tử của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch.

Điều 5. Người có trách nhiệm xử lý đơn

Người có trách nhiệm xử lý đơn quy định trong Quy chế này bao gồm: Chánh Văn phòng Sở; Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở.

Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm tổ chức, phân công công chức, viên chức thuộc thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm đối với vi phạm của những người được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định pháp luật nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo được thi hành nghiêm.

Chương II TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 6. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến Lãnh đạo Sở, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở; qua Văn thư Sở; qua dịch vụ bưu chính; qua hộp thư

góp ý của cơ quan, đơn vị; qua Địa điểm Tiếp công dân của Sở; qua đường dây nóng và các hình thức khác theo quy định pháp luật.

- Đơn do Lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan ban, ngành, đoàn thể, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Phân loại đơn, vào sổ theo dõi đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 6, Quy chế này phải được phân loại theo quy định của pháp luật về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phải được vào sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật, về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. Trách nhiệm phân loại và vào sổ

2.1. Văn phòng Sở là đầu mối trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2.2. Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở nhận được đơn có trách nhiệm phân loại, vào sổ theo dõi và xử lý đơn thuộc thẩm quyền.

Điều 8. Xử lý đơn khiếu nại

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5, Quy chế này phải thực hiện những công việc sau:

1. Phân loại và vào sổ theo dõi đơn.

2. Xử lý đơn.

2.1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở và có đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật, Chánh Văn phòng Sở báo cáo Giám đốc Sở để quyết định việc thụ lý giải quyết. Toàn bộ đơn khiếu nại và hồ sơ liên quan sẽ được chuyển cho phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở được giao nhiệm vụ xác minh, tổng hợp, báo cáo.

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở thì Văn phòng Sở chuyển đơn đến Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở đó để xem xét, giải quyết. Nếu có đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì Thủ trưởng đơn vị phải xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết. Trình tự, thủ tục thụ lý thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì người có trách nhiệm xử lý đơn có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

2.2. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

- Việc xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

- Người có thẩm quyền giải quyết có trách nhiệm hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

- Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, ban, ngành, đoàn thể chuyển đến thì người xử lý đơn trình Người có thẩm quyền giải quyết và có văn bản phúc đáp.

2.3. Đối với đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người; đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc; Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục: được xử lý theo pháp luật hiện hành.

Điều 9. Xử lý đơn tố cáo

1. Phân loại và vào sổ theo dõi đơn

Người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5, Quy chế này phải thực hiện phân loại và vào sổ theo dõi đơn trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

2. Xử lý đơn

2.1. Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, thì Người có trách nhiệm xử lý đơn phải báo cáo Giám đốc Sở để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở phải quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

- Việc thụ lý tố cáo phải được vào sổ thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý.

2.2. Đối với đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và thuộc lĩnh vực quản lý của Sở và có cơ sở để thẩm tra, xác minh, thì Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng sở thực hiện việc kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

2.3. Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền

- Việc xử lý tố cáo không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

- Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn tố cáo công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở nhưng nội dung tố cáo không liên quan đến quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì Người có thẩm quyền giải quyết nơi công chức, viên chức, người lao động trực tiếp làm việc có trách nhiệm xử lý đơn theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

4. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất Người có thẩm quyền giải quyết để áp dụng hoặc báo cáo Giám đốc Sở xem xét, áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại, tố cáo

1. Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại hoặc tố cáo được xử lý như đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở và đơn vị trực thuộc Sở, Người có trách nhiệm xử lý đơn xem xét, quyết định hoặc đề xuất Giám đốc Sở việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, Người có trách nhiệm xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Công tác phối hợp

Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp tích cực, đầy đủ và kịp thời

các yêu cầu phối hợp của người có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 12. Chế độ báo cáo

Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở thực hiện việc báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này đề nghị các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định./.

NỘI QUY

Tiếp công dân của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SVHTTDL ngày 10/7/2025
của Giám đốc Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch)*

I. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân của cơ quan.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, cơ quan, tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân của cơ quan.

3. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào Địa điểm tiếp công dân của cơ quan. Đồ dùng cá nhân không liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu công dân gửi trong phòng, tủ đựng đồ của công dân tại Địa điểm tiếp công dân của cơ quan.

4. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân. Trường hợp công dân có nhu cầu trích xuất dữ liệu ghi hình tiếp công dân thì đăng ký với người tiếp công dân để xem xét. Việc cung cấp dữ liệu phải đảm bảo yêu cầu Luật Tiếp cận thông tin, Luật Bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định pháp luật khác có liên quan.

5. Trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử từ 01 đến 02 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

8. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Địa điểm tiếp công dân, không được lưu lại Địa điểm tiếp công dân.

Điều 4. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là công dân), người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của cơ quan; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu 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, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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 công dân vi phạm Nội quy 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

III. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân không chấp hành Nội quy và hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân, hoặc sử dụng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định là người mắc bệnh tâm thần hay một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức và hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị kéo dài; người được ủy quyền hoặc đại diện theo quy định cho người bị từ chối tiếp công dân.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, cản trở, đe dọa, xúc phạm lãnh đạo Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại nơi tiếp công dân của cơ quan.

5. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi dục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức và công dân.

6. Người không xuất trình được giấy tờ tùy thân. Đối với người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý hoặc giấy tờ khác chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

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