

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa**  
(kèm theo Quyết định số 15 /QĐ-SNV ngày 26/01/2022  
của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa)

### Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân, quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm tiếp công dân có nội dung liên quan đến lĩnh vực nội vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở Nội vụ tại nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Quy chế này được áp dụng đối với lãnh đạo Sở; Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở; công chức tiếp công dân và tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ.

#### **Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ để xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.

3. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác nội vụ trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Sở Nội vụ.

#### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở Nội vụ, trong giờ làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ, lễ theo quy định pháp luật).

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

**Điều 4. Những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ, bao gồm:**

1. Công tác tổ chức, bộ máy; vị trí việc làm; biên chế công chức, cơ cấu ngạch công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính; vị trí việc làm, cơ cấu viên chức theo chức danh nghề nghiệp và số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập;

2. Công tác tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong các cơ quan, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập.

3. Công tác cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức.

4. Công tác chính quyền địa phương; địa giới hành chính; công tác thanh niên;

5. Công tác tuyển dụng, bố trí, sử dụng, thực hiện chế độ chính sách đối với công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập; cán bộ công chức cấp xã, người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, thôn và tổ dân phố;

6. Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn;

7. Công tác tổ chức hội, tổ chức phi chính phủ;

8. Công tác Văn thư-lưu trữ nhà nước;

9. Công tác thi đua, khen thưởng;

10. Công tác tôn giáo;

11. Các nội dung khác theo quy định pháp luật.

### **Điều 5. Từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh kéo dài thì Giám đốc Sở ra thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân được thực hiện theo mẫu quy định.

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

5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân theo khoản 1, khoản 2 điều này thì người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

### **Điều 7. Trách nhiệm tiếp công dân**

Lãnh đạo Sở; Chánh Văn phòng sở; Chánh Thanh tra sở; Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc sở; công chức tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức và thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và quy định của Quy chế này.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 8. Giám đốc Sở tiếp công dân**

1. Giám đốc Sở lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Sở Nội vụ; trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong tháng hoặc tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật; kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau khi tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở.
2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:
  - a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc còn có ý kiến khác nhau.
  - b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây hậu quả phức tạp, ảnh hưởng đến tập thể, đến an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội.

#### **Điều 9. Thanh tra sở**

Thanh tra Sở chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra và tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân; cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên; giúp Lãnh đạo Sở khi tiếp công dân định kỳ.

Chánh Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với Chánh Văn phòng sở và Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan giúp Giám đốc sở tổ chức hoạt động tiếp công dân của Sở.

### **Điều 10. Văn phòng sở**

Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở đảm bảo các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân; bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân; thông báo lịch tiếp công dân; tiếp nhận đăng ký tiếp công dân; sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và thông báo cho các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền đông người, phức tạp, kéo dài.

### **Điều 11. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở**

Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở Nội vụ có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc công chức chuyên môn cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở giao.

b) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân.

c) Chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Sở có văn bản trả lời công dân sau khi kết thúc tiếp công dân.

d) Chánh Thanh tra sở phối hợp Văn phòng sở có trách nhiệm thông báo tới các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở về việc chuẩn bị nội dung báo cáo, tài liệu phục vụ cho việc tiếp công dân của Giám đốc sở. Việc thông báo thực hiện ít nhất là 03 ngày trước ngày tiếp công dân.

Các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ các nội dung, tài liệu và gửi báo cáo về Thanh tra sở chậm nhất là 01 ngày trước ngày tiếp công dân để tổng hợp, báo cáo Giám đốc sở.

### **Điều 12. Công chức tiếp công dân**

1. Công chức tiếp công dân tại Sở và các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc sở có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần. Sở, các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc sở lập Sổ tiếp công dân riêng theo mẫu quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Thanh tra Sở phối hợp với Văn phòng sở để thực hiện việc cử công chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

3. 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.

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.

### **Điều 13. Thời gian, địa điểm, phòng tiếp công dân**

1. Thời gian tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Thời gian tiếp công dân thường xuyên: được thực hiện trong các ngày làm việc hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần do công chức tiếp công dân thực hiện.

- Buổi sáng : từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 00;

- Buổi chiều: từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 00.

b) Thời gian tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở:

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng theo giờ ghi tại điểm a, Khoản 1, Điều 13. Nếu trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì chuyển ngày tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp hoặc nếu trùng vào ngày nghỉ Thứ bảy, Chủ nhật thì được chuyển sang ngày Thứ ba của tuần kế tiếp.

Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác hoặc đi họp không thể tiếp công dân theo lịch đã sắp xếp thì Giám đốc Sở ủy quyền một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân. Phó Giám đốc sở được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại Giám đốc Sở.

2. Địa điểm: tại Phòng tiếp công dân Sở Nội vụ (Khu Liên cơ 1, số 1 Trần Phú, Tp. Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa).

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 được dễ dàng, thuận lợi. Phòng tiếp công dân có niêm yết Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn quy trình tiếp công dân.

### **Chương III**

#### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d) 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;

đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

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, 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);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

e) Hết giờ làm việc, không được lưu lại địa điểm tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

g) 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;

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

### **Điều 15. 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, 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, xem xét 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 vào Sổ Tiếp công dân.

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.

Trong quá trình tiếp công dân nếu có đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở theo quy định pháp luật, người tiếp công dân chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn thư tại Bộ phận Văn thư thuộc Văn phòng của

Sở. Đơn thư sau khi được vào Sổ đăng ký đơn thư, Văn thư sẽ chuyển cho Giám đốc Sở xem xét, phân công công chức phụ trách tham mưu giải quyết.

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. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

### **Điều 16. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo một nội dung**

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này 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, tố cáo, 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.

2. 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.

## **Chương IV**

### **TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 17. Xác định nhân thân người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Đối với người khiếu nại, ngoài những thông tin cá nhân nêu trên thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại xuất trình thêm giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có).

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người ủy quyền của người khiếu nại theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người 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. Đồng thời, người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân 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.

4. Trường hợp công dân có ủy quyền mà 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 người 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 quy định.

**Điều 18. Hướng dẫn, nghe và ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác 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.

2. Trong trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

4. Nếu công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

**Điều 19. Phân loại, xử lý đơn thuộc thẩm quyền sau khi tiếp công dân**

1. Trường hợp công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân có đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp nội dung công dân trình bày thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền xem xét, giải quyết. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ (nếu có) bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021.

**Điều 20. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Sở hoặc các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc sở 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:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết
- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

- 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;
- 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

### **Điều 21. Việc tiếp công dân của Giám đốc sở**

1. Giám đốc sở trực tiếp lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Giám đốc sở.
2. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc sở trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì đề nghị khoảng thời gian để xem xét giải quyết và người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.
3. Công chức tiếp công dân của Sở hoặc công chức tiếp công dân của cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở ghi chép đầy đủ vào Sổ Tiếp công dân nội dung buổi tiếp công dân; thông báo bằng văn bản những ý kiến chỉ đạo của Giám đốc sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại buổi tiếp công dân đến các phòng, ban chuyên môn liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu và thông báo cho công dân được biết ý kiến chỉ đạo của Giám đốc sở.

## **Chương V**

### **MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC**

**Điều 22. Quan hệ với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố.**

Sở Nội vụ trực tiếp giải quyết những phản ánh, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở. Đối với những phản ánh, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan liên quan, Sở Nội vụ phối hợp các cơ quan liên quan để giải quyết.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 23. Trách nhiệm thi hành**

1. Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức hoạt động, quản lý, theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân của Sở đảm bảo đúng quy định pháp luật và quy định của Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định, thực hiện chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân theo quy định.
2. Các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm xây dựng quy chế, lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị đảm bảo đúng quy định pháp luật và

Quy chế này; định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân về Thanh tra sở để tổng hợp chung theo quy định.

3. Người tiếp công dân có trách nhiệm nghiên cứu, nắm vững các quy định của Quy chế này; tuân thủ nghiêm túc các quy định của Nhà nước trong việc hướng dẫn giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân, đồng thời thực hiện đầy đủ nhiệm vụ của người tiếp công dân theo quy định pháp luật.

#### **Điều 24. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Công chức, người làm việc trong Sở Nội vụ và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Trong khi thực hiện, các cá nhân, cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời. Nếu vi phạm các quy định trong Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh hoặc vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Nội vụ (qua Thanh tra sở) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.