

Số: 318/QĐ-SNGV

Đắk Nông, ngày 16 tháng 5 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và thực hiện tiếp công dân
của Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông

GIÁM ĐỐC SỞ NGOẠI VỤ TỈNH ĐẮK NÔNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 của Quốc Hội;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 1502/QĐ-UBND ngày 5/10/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Đắk Nông;

Căn cứ Quyết định số 26/QĐ-UBND ngày 08/8/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông, về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông;

Xét đề nghị Trưởng phòng Thanh tra Sở,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và thực hiện tiếp công dân của Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông.

Điều 2. Phân công cán bộ tiếp công dân tại Sở Ngoại vụ gồm các ông, bà có tên trong danh sách kèm theo.

Điều 3. Trưởng phòng Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân liên quan căn cứ, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC

Hoàng Công Thắng

DANH SÁCH

Cán bộ và thời gian tiếp công dân tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 318/QĐ-SNGV ngày 16 tháng 5 năm 2017
của Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông)

| TT | Họ và tên | Chức vụ | Thời gian tiếp |
|----|------------------------|--|---------------------------------|
| 1 | Ông Hoàng Công Thắng | Giám đốc | Ngày 15 hàng tháng |
| 2 | Ông Nguyễn Đình Nghĩa | Phó Giám đốc phụ trách Thanh tra | Thường xuyên |
| | Bà Lê Thị Vân Anh | Trưởng phòng Thanh tra | Thường xuyên |
| 3 | Ông Nguyễn Văn Khánh | Chánh Văn phòng | Thứ 2 hàng tuần |
| 4 | Ông Trần Văn Khang | Trưởng phòng Hợp tác quốc tế | Thứ 3 hàng tuần |
| 5 | Ông Lê Đức Cường | Trưởng phòng Quản lý biên giới | Thứ 4 hàng tuần |
| 6 | Bà Nguyễn Thị Kim Loan | Trưởng phòng Lãnh sự - Người Việt Nam ở nước ngoài | Thứ 5 hàng tuần |
| 7 | Bà Lãnh Quỳnh Hương | Chuyên viên phòng Thanh tra | Thường trực SĐT: 01696550223 |

(Trường hợp lãnh đạo cơ quan, phòng, đơn vị đi vắng, đề nghị ủy quyền cho người đại diện).

Đắk Nông, ngày tháng 5 năm 2017

QUY CHẾ

Ban hành Quy chế tổ chức và thực hiện tiếp công dân của Sở Ngoại vụ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 318/QĐ-SNGV ngày 16 tháng 5 năm 2017
của Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức và thực hiện tiếp công dân tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông, nhiệm vụ, quyền hạn, cán bộ tham gia tiếp công dân; công tác phối hợp trong hoạt động tiếp công dân tại Sở Ngoại vụ.

2. Quy chế này được áp dụng đối với:

a) Lãnh đạo Sở, Văn phòng Sở, Thanh tra Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở và cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

b) Cá nhân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Ngoại vụ về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Ngoại vụ.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Ngoại vụ để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết khiếu nại; trả lời cho công dân biết những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của Sở Ngoại vụ theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông.

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.

Chương II **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Thanh tra Sở

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp dân của Sở:

a) Thường trực tiếp công dân, tham mưu đề xuất bố trí lịch tiếp, người tiếp công dân vào các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất.

b) Chủ trì tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Giám đốc Sở; theo dõi, đôn đốc việc trả lời ý kiến giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Sở.

c) Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở; tham mưu giúp Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất; phục vụ lãnh đạo Sở tổ chức tiếp công dân.

d) Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

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

Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại nơi tiếp công dân, qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Sở Ngoại vụ, Thanh tra Sở và các phòng liên quan.

3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chủ trì, phối hợp với đại diện phòng chuyên môn thuộc Sở tham gia tiếp công dân; phối hợp với cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp kiểm tra việc tiếp nhận giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc được giao.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở tham gia tiếp công dân; tham mưu cho Sở báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND tỉnh, Thanh tra Bộ Ngoại giao, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền liên quan.

5. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng nội dung:

a) Chủ trì, tổ chức tiếp hoặc phối hợp với các cơ quan có liên quan tham gia tiếp công dân trong trường hợp tiếp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung.

b) Phối hợp với cơ quan liên quan xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân của Sở.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn thuộc Sở

1. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm tham gia hoặc cử đại diện tham gia tiếp công dân theo lịch phân công đã được Giám đốc Sở đồng ý.

a) Phải bố trí người có năng lực, trình độ phù hợp tham gia tiếp công dân.

b) Chuẩn bị hồ sơ, nội dung thuộc lĩnh vực mình phụ trách để tiếp công dân hoặc phục vụ lãnh đạo tiếp công dân.

2. Thực hiện một số nhiệm vụ khác có liên quan do Giám đốc Sở giao.

Điều 6. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại nơi tiếp công dân của Sở Ngoại vụ, nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào các ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào các ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp: vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn trực thuộc hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn trực thuộc còn khác nhau.

3. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền cho 01 Phó giám đốc Sở tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo Giám đốc Sở theo quy định.

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cho Thanh tra Sở phối hợp với phòng chuyên môn trực thuộc Sở kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

5. Tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Đoàn đại biểu Quốc hội, Ban Tiếp công dân tỉnh.

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo 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 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn 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. Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì 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. Từ chối việc tiếp công dân trong những trường hợp quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 8. Bộ phận tiếp công dân

1. Thanh tra Sở là đơn vị chủ trì, phối hợp các phòng trong việc tham mưu tiếp công dân của Sở, niêm yết nội quy tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật, các thông tin quy định tại Khoản 2 Điều 24 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân, Sở Ngoại vụ tỉnh Đắk Nông.

Điều 9. 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) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

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

e) 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.

f) 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 tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

e) 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.

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

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Trưởng phòng Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tiếp công dân: chủ trì, phối hợp với Trưởng phòng, bộ phận liên quan thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo quy chế này và quy định của pháp luật; có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp, báo cáo việc thực hiện quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Sở tham mưu cho lãnh đạo Sở đảm bảo điều kiện cho hoạt động tiếp công dân được quy định tại Chương VIII của Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở trong phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở xem xét, tham mưu giải quyết các vấn đề liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ của phòng mình quản lý.

4. Nghiêm cấm tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động tiếp công dân có các hành vi vi phạm Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

5. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có những bất cập, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung các tổ chức, cá nhân phản ánh bằng văn bản về Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Sở xem xét, sửa đổi bổ sung cho phù hợp./.

GIÁM ĐỐC

Hoàng Công Thắng