

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/11/2011;

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

Căn cứ Thông tư số 07/2011/TT-TTCT ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Đổi mới tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 708/QĐ-UBND ngày 16/12/2008 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Thông tin và Truyền thông Bình Định;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông Bình Định”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 17/QĐ-STTTT ngày 14/4/2010 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Quy chế tiếp công dân.

Điều 3. Chánh văn phòng Sở, Chánh thanh tra Sở, Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh; } B/cáo;
- Lãnh đạo Sở TTTT;
- Trang TTĐT của Sở; } Đề đưa tin
- Lưu: VT, TTra.

GIÁM ĐỐC



Trần Kim Kha

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông
(Ban hành kèm theo Quyết định số **03** /QĐ-STTTT ngày **05/01/2016**
của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông).

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng điều chỉnh và phạm vi áp dụng

1. Quy chế quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Bình Định.
2. Quy định việc tiếp công dân của Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông; Chánh Thanh tra Sở, Lãnh đạo các phòng chuyên môn và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở; cán bộ, công chức thuộc Sở Thông tin và Truyền thông được giao nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của Sở về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thông tin và truyền thông thuộc phạm vi, trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.
Đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời, hướng dẫn công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền, đúng pháp luật.
2. Bảo đảm bí mật thông tin của người khiếu nại, tố cáo.

3. Việc khiếu nại, tố cáo phải có chứng lý xác thực do trực tiếp công dân có quyền lợi hoặc người đại diện hợp pháp cung cấp.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức công tác tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. Phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân đặt tại Phòng làm việc của Thanh tra Sở, địa chỉ số 460 Trần Hưng Đạo, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định (khi chưa bố trí được phòng tiếp công dân riêng).

2. Phòng tiếp công dân phải được bố trí bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Phòng tiếp công dân phải được niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Điều 6. Công chức tiếp công dân

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 thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại Phòng tiếp công dân và công chức các phòng, đơn vị thuộc Sở tham gia tiếp công dân khi vụ việc có liên quan.

Điều 7. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân theo định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc hôm sau liền kề.

2. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết.

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

4. Theo yêu cầu của Giám đốc hoặc của Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền, Thanh tra Sở phải phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan

chuẩn bị hồ sơ, tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

5. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh thanh tra có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn tổng hợp ý kiến kết luận của Giám đốc Sở và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh (nếu có).

Điều 8. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần và tại Phòng tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông. Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân có trách nhiệm:

1. Mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lễ phép, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; tuyệt đối không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân

Công chức tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Là đầu mối tiếp xúc ban đầu với công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân;
2. Khi công dân trình bày sự việc thì phải lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung trình bày vào sổ theo quy định và đọc lại cho người trình bày nghe và có ký xác nhận. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc;
3. Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo đối với việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở;
4. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu;

5. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại Phòng tiếp công dân báo cáo ngay cho Giám đốc Sở và thông báo cho bảo vệ cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự nơi công sở;

6. Tập hợp, báo cáo Chánh Thanh tra Sở đối với trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp;

7. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

Điều 11. Quyền của công chức tiếp công dân

Công chức tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế; từ chối tiếp công dân nếu công dân không xuất trình giấy tờ trên;

2. Từ chối tiếp công dân trong những trường hợp:

- Vụ việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

- Khiếu nại đã được Toà án thụ lý giải quyết;

- Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở;

- Người khiếu nại đang trong tình trạng say rượu, bia, tâm thần và những người vi phạm nội quy Phòng tiếp công dân.

3. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư trong trường hợp có Luật sư giúp đỡ người khiếu nại; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình thẻ Luật sư;

4. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo;

5. Trong trường hợp công dân đến khiếu nại trực tiếp mà vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân hướng dẫn họ viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ, nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quyền của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình;

3. Khiếu nại, tố cáo với thủ trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ;

4. Được nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản;

5. Đối với trường hợp tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc lời ghi âm của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

Điều 13. Nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

Khi đến Phòng tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông, công dân có trách nhiệm:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy uỷ quyền hợp pháp, nếu là Luật sư giúp đỡ người khiếu nại thì phải có Thẻ Luật sư;

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy Phòng tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân;

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình khi có yêu cầu, ký xác nhận những nội dung đã trình bày khi được công chức tiếp công dân yêu cầu;

4. Cử đại diện để trình bày với công chức tiếp công dân khi có nhiều người đến Phòng tiếp công dân khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung;

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Thanh tra Sở, Văn phòng sở, các Phòng chuyên môn và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở

1. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; tham mưu Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Chánh Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trưởng các phòng chuyên môn và, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố

cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc giao. Hàng quý, sáu tháng, năm báo cáo bằng văn bản cho Thanh tra Sở về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để Thanh tra Sở tổng hợp, báo cáo định kỳ với Giám đốc Sở, Thanh tra tỉnh, Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về công tác tiếp công dân.

Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh bằng văn bản gửi về Thanh tra Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn./.

