

## QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 120/QĐ-SKHĐT ngày 05/9/2024 của  
Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Lạng Sơn)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Nội quy, quy chế này quy định chung về công tác tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nhiệm vụ của người tiếp công dân; trách nhiệm tổ chức tiếp công dân của Sở Kế hoạch và Đầu tư.

2. Đối tượng áp dụng: Lãnh đạo Sở, Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, Trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở và các tổ chức cá nhân có liên quan.

#### 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, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Sở Kế hoạch và Đầu tư.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

#### Điều 3. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại Sở Kế hoạch và Đầu tư từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.

+ Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00

2. Địa chỉ: Tầng 01, dãy nhà 3 tầng, trụ sở Sở Kế hoạch và Đầu tư, số 2 đường Hoàng Văn Thụ, phường Chi Lăng, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân của Sở.

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** **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 5.** Việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư

1. Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 lần vào ngày 20 hàng tháng; nếu ngày 20 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì việc tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

2. Trường hợp Giám đốc Sở bận công tác không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở chủ trì.

3. Trường hợp cần thiết Giám đốc Sở có thể yêu cầu Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở cùng tiếp công dân.

**Điều 6.** Việc tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư

1. Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và các trường hợp cần thiết khác.

2. Tùy từng trường hợp cụ thể, Giám đốc Sở quyết định thời gian, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất. Tổ tiếp công dân của Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng liên quan chuẩn bị nội dung và các công việc liên quan để phục vụ buổi tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở.

3. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở chủ trì.

**Điều 7.** Việc tiếp công dân thường xuyên

1. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào tất cả các ngày làm việc trong tuần. Thời gian, địa điểm tiếp công dân được quy định tại Điều 3 của Quy chế này.

2. Công chức tiếp công dân thường xuyên là thành viên của Tổ tiếp công dân được thành lập theo Quyết định của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư do Chánh Thanh tra Sở giữ vai trò Tổ trưởng được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

**Điều 8.** Đơn vị phối hợp tiếp công dân

Các phòng chuyên môn thuộc Sở phối hợp tiếp công dân đối với vụ việc có liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 9. Trách nhiệm của Tổ tiếp công dân**

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng Sở; những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ người dân, doanh nghiệp; phân loại chuyển đơn đến phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở để xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở trong việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc sau khi tiếp công dân.

5. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Tổ tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn dự thảo thông báo kết luận vụ việc trình Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phê duyệt và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu có).

6. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư của các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở cho Giám đốc Sở để theo dõi, chỉ đạo.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Sở**

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

Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở**

1. Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ban Giám đốc.

2. Bố trí lực lượng bảo vệ của Sở đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Sở, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

3. Phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Sở hoặc của Tổ tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

4. Giải quyết kinh phí tiếp công dân theo quy định.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở**

1. Cùng dự hoặc uỷ quyền cho cán bộ, công chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở hoặc Tổ trưởng tổ tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết Tổ trưởng tổ tiếp công dân liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại để mời các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở tham gia tiếp công dân.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng mình cho Giám đốc Sở hoặc Tổ trưởng tổ tiếp công dân trước khi tiến hành tiếp công dân.

3. Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu của Tổ tiếp công dân.

4. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Tổ trưởng tổ tiếp công dân.

## **Chương IV**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHÍ ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung liên quan do công dân trình bày.

3. 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.

4. Tiếp nhận, phân loại đơn và tổng hợp báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc tiếp.

5. Đề xuất Tổ trưởng tổ tiếp công dân mời các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

#### **Điều 14. Quyền của người tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); Trường hợp công dân đến tố cáo nếu không xuất trình các giấy tờ thì có quyền từ chối tiếp trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định.

2. Yêu cầu cung cấp các giấy tờ chứng minh đại diện hợp pháp cho người khiếu nại. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư trong trường hợp người khiếu nại nhờ Luật sư giúp đỡ; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình những giấy tờ trên.

3. Yêu cầu bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân và đảm bảo an toàn cho công chức tiếp công dân (nhất là những buổi tiếp đoàn đông người) đối với trường hợp công dân đến phòng tiếp công dân trong tình trạng say rượu, tâm thần, gây mất trật tự hoặc có dấu hiệu gây mất trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật; đồng thời báo cáo ngay Chánh thanh tra, Chánh Văn phòng Sở để phối hợp xử lý theo quy định.

4. Tiếp nhận đơn đăng ký gặp Giám đốc, Phó Giám đốc Sở trong các trường hợp:

- a) Khiếu nại đối với Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của các Trưởng phòng chuyên môn hoặc Giám đốc Sở đã ban hành;
- b) Khiếu nại đối với hành vi hành chính của cấp Trưởng, phó phòng các phòng ban chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở;
- c) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý của Sở.

### **Điều 15. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân được từ chối 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. Từ chối tiếp những người có hành vi vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

### **Điều 16. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với công chức tiếp công dân**

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.

### **Điều 17. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ**

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

d) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) 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 những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

## **Chương V**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC PHÒNG CHUYÊN MÔN VÀ ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP**

**Điều 18. Quan hệ của công chức tiếp công dân với các Trưởng phòng chuyên môn**

Trong trường hợp công dân đến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến thẩm quyền và nghiệp vụ chuyên môn của phòng ngành thuộc Sở, công chức tiếp công dân phải liên hệ với các Trưởng phòng đó để được cử cán bộ phối hợp cùng tham gia tiếp công dân.

### **Điều 19. Quan hệ giữa Chánh Thanh tra với các Trưởng phòng chuyên môn**

Khi có thông báo hoặc thư mời của Tổ tiếp công dân, các Trưởng phòng chuyên môn phải có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức cùng phối hợp tham gia buổi tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết Tổ trưởng tổ tiếp công dân điện thoại trực tiếp mời các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở tham gia tiếp công dân.

## **Chương VI BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 20. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân phải được bố trí riêng, phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

Nơi tiếp công dân phải khang trang sạch đẹp, đầy đủ trang thiết bị theo quy định của pháp luật.

Tại nơi tiếp công dân của Sở Kế hoạch và Đầu tư phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này; phải niêm yết hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công bố trên trang thông tin điện tử của Sở Kế hoạch và Đầu tư (nếu có).

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

### **Điều 21. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

Kinh phí hoạt động của Tổ tiếp dân và chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân sẽ thực hiện theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC, ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định về chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 22. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải là người 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 đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

## **Chương VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 23. Trách nhiệm thực hiện**

Chánh thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, các Trưởng phòng chuyên môn thuộc Sở và Thành viên tổ tiếp công dân có trách nhiệm chấp hành nghiêm Quy chế này.

### **Điều 24. 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 nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 25. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

1. Quá trình thực hiện Quy chế này nếu xét thấy cần sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế này cho phù hợp yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật hiện hành thì các phòng chuyên môn và đơn vị thuộc Sở phản hồi về Thanh tra Sở.

2. Giao Chánh thanh tra Sở chịu trách nhiệm theo dõi thực hiện Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Giám đốc xem xét, quyết định./.