

Số: /QĐ-SXD

Hải Phòng, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng

GIÁM ĐỐC SỞ XÂY DỰNG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011; Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 6 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

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;

Căn cứ 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 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 Quyết định số 56/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND thành phố Hải Phòng Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; tổ chức và cá nhân có liên quan đến việc tiếp

công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- Đảng ủy Sở (để báo cáo);
- Giám đốc, các Phó Giám đốc sở;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Lê Quý Tiệp

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày tháng 7 năm 2025
của Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng (sau đây viết tắt là Sở).
- Quy chế này áp dụng đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức tiếp công dân; cơ quan phối hợp tiếp công dân; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Phòng tiếp công dân của Sở.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức.
- Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở.
- Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
- 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 4. Phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Giám đốc Sở, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Phòng tiếp công dân niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Giám đốc Sở.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

1. Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính các ngày từ Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần (*trừ ngày nghỉ lễ, ngày tết theo quy định*).

2. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào Thứ 4 hàng tuần (*trường hợp trùng vào ngày nghỉ lễ, ngày tết Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo*).

3. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

Điều 6. Nhiệm vụ tiếp công dân

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và lĩnh vực được giao, cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức khi tham gia tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Giải thích, hướng dẫn công dân 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; yêu cầu công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật;

b) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở;

d) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Giám đốc Sở.

2. Văn phòng giúp Giám đốc Sở thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của Sở;

b) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định;

c) Tham mưu Giám đốc Sở chỉ đạo: các phòng chuyên môn, nghiệp vụ; các tổ chức hành chính; các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc sở phối hợp trong việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định;

d) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại Sở; báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 7. Phối hợp tiếp công dân

1. Đối với phòng chuyên môn thuộc Sở

Trưởng phòng chuẩn bị các tài liệu, hồ sơ liên quan đến vụ việc; phối hợp với Văn phòng và các cơ quan, đơn vị có liên quan để thực hiện việc tiếp công dân cùng Giám đốc Sở tại các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

2. Đối với cán bộ, công chức tiếp công dân

Khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng, đơn vị; cán bộ, công chức sở thì cán bộ, công chức tiếp công dân giúp Giám đốc Sở thông báo đến cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức có liên quan để phối hợp, tham mưu giải quyết. Trưởng các phòng, đơn vị; cán bộ, công chức nhận được thông báo có trách nhiệm tham gia tiếp công dân, trả lời nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

3. Các cơ quan phối hợp tiếp công dân

Các phòng chuyên môn nghiệp vụ, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc sở cử đại diện Lãnh đạo của đơn vị mình tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân do Giám đốc Sở tổ chức.

4. Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn, Văn phòng có trách nhiệm tham mưu Giám đốc Sở kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo xử lý theo quy định.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng

1. Giúp Giám đốc Sở hướng dẫn, kiểm tra việc tổ chức thực hiện nội dung quy chế này; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho việc tiếp công dân. Tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy chế này, kịp thời báo cáo Giám đốc Sở xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

Điều 9. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan

Cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức khi tham gia tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Sở phải thực hiện đầy đủ nội dung Quy chế này và các quy định của pháp luật liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân./.

GIÁM ĐỐC

Lê Quý Tiệp