

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân
của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

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; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng 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 59/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này:

1. Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ.
2. Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2198/QĐ-SNV ngày 10/4/2025 của Giám đốc Sở Nội vụ về việc ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành. / 

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND TP;
- Thanh tra TP;
- Ban TCD TP;
- GD, các PGD Sở;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT.



GIÁM ĐỐC


Vũ Tiến Phụng

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Nội vụ

(Kèm theo Quyết định số **12227**/QĐ-SNV
ngày **15** tháng **7** năm 2025 của Giám đốc Sở Nội vụ)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân thường xuyên của Sở Nội vụ và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc, các Phó Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở Nội vụ và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Cá nhân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; 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.

4. Thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, hướng dẫn phân loại và xử lý đơn.

Điều 4. 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 của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

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 của pháp luật.



Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân, tại Tầng 1, toà nhà I, Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố Hải Phòng, địa chỉ: Khu đô thị Bắc sông Cấm, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng.

2. Phòng Tiếp công dân có biển tên ghi “Phòng Tiếp công dân”; trong Phòng Tiếp công dân có niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân và một số trang thiết bị cần thiết phục vụ hoạt động tiếp công dân.

Điều 6. Quyền hạn và nghĩa vụ của công dân

1. Quyền:

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký trực tiếp tại Phòng tiếp công dân của Sở nội vụ hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

c) Được hướng dẫn về nội quy, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Sở.

d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ:

a) Thực hiện Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ và các quy định có liên quan đến việc tiếp công dân; thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

b) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

c) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy tiếp công dân.

d) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

đ) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

Điều 7. Thời gian, địa điểm và lịch tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần, thời gian cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 08 giờ đến 11 giờ.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 17 giờ.

2. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên:

- Phòng tiếp công dân, tại Tầng 1, toà nhà I, Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố Hải Phòng, địa chỉ: Khu đô thị Bắc sông Cấm, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng.

3. Lịch tiếp công dân thường xuyên:

- Văn phòng Sở là bộ phận thường trực tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân Sở Nội vụ các ngày: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần.

- Các phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm cử cán bộ tiếp công dân khi có thông báo của cán bộ, công chức thường trực bộ phận tiếp công dân về nội dung, đối tượng đến liên hệ liên quan đến lĩnh vực quản lý.

Điều 8. Phân công người tiếp công dân

1. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng liên quan thuộc Sở có trách nhiệm phân công công chức có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân theo lịch tiếp công dân thường xuyên.

2. Trường hợp công chức được phân công tiếp công dân được Giám đốc Sở giao thực hiện nhiệm vụ khác trùng với lịch tiếp công dân thường xuyên, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng liên quan thuộc Sở có trách nhiệm phân công người thay thế.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐÓT XUẤT CỦA GIÁM ĐỐC SỞ

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân

Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hằng tháng; trường hợp trùng vào ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện quan trọng của Trung ương, thành phố thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được thông báo trên Cổng thông tin điện tử của Sở và thông báo đến công dân được dự kiến tiếp.

2. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ cùng Giám đốc Sở

- Phó Giám đốc Sở (theo lĩnh vực phụ trách liên quan đến nội dung tiếp công dân);
- Lãnh đạo Văn phòng Sở;
- Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở có liên quan; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân (khi có yêu cầu);
- Công chức được giao theo dõi tiếp công dân;
- Công chức tiếp công dân thường xuyên theo lịch (trùng với ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở);
- Công dân đã đăng ký tiếp công dân định kỳ;
- Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trực tiếp có nội dung vụ việc rõ ràng có thể giải quyết ngay và được Giám đốc Sở đồng ý giải quyết.

3. Công dân thực hiện đăng ký việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở trước ngày 10 hằng tháng. Trường hợp đăng ký sau ngày 10 hằng tháng sẽ được

tổng hợp và tiếp vào tháng tiếp theo (trừ trường hợp vụ việc phức tạp và có chỉ đạo của Giám đốc Sở).

4. Sau ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở, Văn phòng Sở dự thảo, trình Giám đốc Sở duyệt, ký văn bản thông báo kết luận việc tiếp công dân đảm bảo theo quy định.

Điều 10. Tiếp công dân đột xuất

1. Các trường hợp áp dụng tiếp công dân đột xuất

Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013. Cụ thể:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2. Tùy từng vụ việc, Giám đốc Sở quyết định cụ thể thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở và việc ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Điều 11. Địa điểm tiếp công dân của Giám đốc Sở

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại Phòng tiếp công dân, tại Tầng 1, toà nhà I, Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố Hải Phòng, địa chỉ: Khu đô thị Bắc sông Cấm, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Văn phòng Sở

1. Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan trong tổ chức tiếp công dân thường xuyên.

2. Phân công cụ thể công chức tiếp công dân thường xuyên theo lịch tiếp công dân.

3. Theo dõi, đôn đốc các phòng và cá nhân có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên.

4. Chuẩn bị các điều kiện vật chất phục vụ tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

5. Đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn cho người tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân. Trường hợp phức tạp, cần thiết thì thông báo và phối hợp với cơ quan có liên quan để xử lý kịp thời.

6. Tham mưu sắp xếp lịch công tác của Giám đốc Sở phù hợp với tình hình thực tế, bảo đảm thời gian tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

7. Tiếp nhận, phân loại các đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở từ bộ phận tiếp công dân thường xuyên, bộ phận văn thư cơ quan, báo cáo Giám đốc Sở để phân công các phòng, ban, đơn vị liên quan bố trí công chức, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

8. Thông báo mời công dân đã đăng ký đến tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

9. Phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc xây dựng dự thảo, trình Giám đốc Sở duyệt, ký văn bản thông báo kết luận về việc tiếp công dân đảm bảo theo quy định.

10. Theo dõi, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Sở sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất, tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở.

11. Tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở để báo cáo các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

12. Phối hợp theo dõi chấm công tiếp công dân thường xuyên và định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

13. Đăng tải Quy chế tiếp công dân trên Cổng thông tin điện tử của Sở Nội vụ và niêm yết tại nơi tiếp công dân.

Điều 13. Phòng Kế hoạch - Tài chính

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Sở đề xuất Giám đốc Sở bố trí nguồn kinh phí phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

2. Hướng dẫn Văn phòng Sở, các phòng liên quan thanh toán chế độ bồi dưỡng đối với người làm công tác tiếp công dân theo quy định hiện hành.

Điều 14. Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

1. Phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan cho người tiếp công dân khi có đề nghị.

2. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở khi có yêu cầu.

3. Tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời; cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Giám đốc Sở giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi kết quả về Văn phòng Sở để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

4. Phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan cho phòng, ban, đơn vị được Giám đốc Sở giao chủ trì giải quyết vụ việc theo kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

5. Định kỳ hằng tháng, tổng hợp, báo cáo việc thực hiện nhiệm vụ của phòng, ban, đơn vị được giao nhiệm vụ tại các kết luận sau tiếp công dân của Giám đốc Sở gửi về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở.

6. Trưởng các phòng: Người có công, Lao động - Việc làm phân công cụ thể công chức tiếp công dân thường xuyên theo lịch tiếp công dân.

7. Trưởng các ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, các văn bản hướng dẫn và Quy chế này.

Điều 15. Công chức, viên chức tiếp công dân

1. Đối với công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên

- Thực hiện đúng trách nhiệm của người tiếp công dân theo quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Bảo đảm hoạt động tiếp công dân thường xuyên được thực hiện theo đúng Quy chế tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

- Ghi chép nội dung từng lượt tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân, nếu buổi tiếp công dân không có nội dung giải quyết cũng phải ghi họ tên, chức danh của mình.

- Hướng dẫn cho công dân đến đăng ký tiếp dân biết về Quy chế, Nội quy tiếp công dân và các quy định liên quan đến việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở tại địa điểm tiếp công dân.

- Tiếp nhận, tổng hợp các đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất về Văn phòng Sở vào cuối ngày trực để báo cáo Giám đốc Sở.

- Đối với vụ việc có tính chất nghiêm trọng, cần xử lý gấp thì báo ngay cho Chánh Văn phòng Sở để Chánh Văn phòng Sở báo cáo Giám đốc Sở có biện pháp giải quyết kịp thời.

2. Đối với công chức, viên chức được giao thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở khi có yêu cầu

- Nghiêm chỉnh chấp hành Quy chế, Nội quy tiếp công dân.

- 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 yêu cầu.

Điều 16. Khen thưởng và kỷ luật

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

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

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các phòng, ban, đơn vị kịp thời thông tin về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.



UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NỘI QUY

Tiếp công dân của Sở Nội vụ

(kèm theo Quyết định số **12227**/QĐ-SNV

ngày **15** tháng **7** năm 2025 của Giám đốc Sở Nội vụ)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ (Phòng tiếp công dân, địa chỉ: Tầng 1, toà nhà I, Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố Hải Phòng, địa chỉ: Khu đô thị Bắc sông Cấm, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng) có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách thuộc các lĩnh vực quản lý nhà nước ngành Nội vụ, gồm: Tổ chức hành chính, sự nghiệp nhà nước; chính quyền địa phương, địa giới đơn vị hành chính; cán bộ, công chức, viên chức và công vụ; cải cách hành chính; hội, tổ chức phi chính phủ; thi đua, khen thưởng; dân tộc và tín ngưỡng, tôn giáo; văn thư, lưu trữ nhà nước; thanh niên; lao động, tiền lương; việc làm; bảo hiểm xã hội; an toàn, vệ sinh lao động; người có công; bình đẳng giới.

2. Người tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ có trách nhiệm thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ.

II. QUY ĐỊNH VỀ THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân thường xuyên

- Văn phòng Sơ là bộ phận thường trực tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân Sở Nội vụ các ngày: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần.

- Các phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm cử cán bộ tiếp công dân khi có thông báo của cán bộ, công chức thường trực bộ phận tiếp công dân về nội dung, đối tượng đến liên hệ liên quan đến lĩnh vực quản lý.

2. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Sở

- Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hằng tháng; trường hợp trùng vào ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện quan trọng của Trung ương, thành phố (Có thông báo, giấy mời ...) thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được thông báo trên trang thông tin điện tử của Sở và thông báo đến công dân được dự kiến được tiếp.

- Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

+ Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

+ Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

III. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI 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, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); 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, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, 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.

4. Thực hiện trách nhiệm trong việc tiếp công dân; không gây phiền hà sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

5. 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, tổ chức, cá nhân 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.

6. Trong phạm vi trách nhiệm, 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.

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

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy 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.

9. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người thì báo cáo Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở để có biện pháp xử lý, giải quyết.

IV. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân đến địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy tiếp công dân của Sở nội vụ.

2. Mặc trang phục lịch sự; nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền như: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền).

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải 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.

5. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) 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 với người tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

6. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại trụ sở cơ quan Sở Nội vụ.

7. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

8. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân. Không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân.

10. Không được mang theo vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật vào địa điểm tiếp công dân.

11. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại địa điểm tiếp công dân.

12. Không được tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức Sở Nội vụ khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân,

V. QUY ĐỊNH CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật dân sự.

2. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

5. Vi phạm các quy định trong Quy chế, Nội quy, tiếp công dân.

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

Các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật./.