

Số: /QĐ-SVHTTDL

Hải Phòng, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân
của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Hải Phòng**

GIÁM ĐỐC SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 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 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 54/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này:

- Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 555/QĐ-SVHTT ngày 25/6/2024 của Giám đốc Sở Văn hóa và Thể thao về việc ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hải Phòng và Quyết định số 206/QĐ-SDL ngày

29/12/2023 của Giám đốc Sở Du lịch về việc ban hành Quy chế, Nội quy tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Du lịch.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- BVHTTDL;
- UBND TP;
- VP UBND TP;
- Thanh tra TP;
- GD, các PGD Sở;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Hoàng Mai

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SVHTTDL
ngày tháng năm 2025 của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc, Phó Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
2. Cá nhân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
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 Văn hóa, Thể thao và Du lịch để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1

Tổ chức tiếp công dân

Điều 5. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ tại Phòng Tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch vào ngày thứ ba của tuần thứ 4 hàng tháng.

3. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vụ việc sau:

a) Vụ việc có tính chất phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng, đơn vị hoặc ý kiến của các phòng, đơn vị còn khác nhau.

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

4. Khi Giám đốc Sở tiếp công dân, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có liên quan, Chánh Văn phòng (hoặc cấp phó khi cấp trưởng vắng mặt có lý do) có mặt tại buổi tiếp công dân; Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tiếp nhận, phân loại, ghi chép các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ý kiến trả lời của Giám đốc Sở đối với các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (nếu có).

a) Trường hợp vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Sở yêu cầu Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở liên quan có trách nhiệm giải trình và Giám đốc Sở trả lời ngay cho công dân biết; các ý kiến trả lời của Giám đốc Sở trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân, liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch được tổng hợp, ban hành văn bản để thông báo cho các phòng, đơn vị được biết.

b) Trường hợp Giám đốc Sở chưa trả lời ngay được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên

hệ tiếp để biết kết quả giải quyết; đồng thời, chỉ đạo Văn phòng Sở phối hợp với các phòng, đơn vị kịp thời tham mưu, xem xét giải quyết để trả lời công dân đúng thời hạn theo quy định.

5. Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân theo lịch quy định thì thông báo và tổ chức tiếp công dân bù vào thời gian gần nhất. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 6. Việc tiếp công dân của Phó Giám đốc Sở

Khi được Giám đốc Sở phân công tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với các vụ việc cụ thể (không trong buổi tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở), Phó Giám đốc Sở được phân công có trách nhiệm:

1. Chịu trách nhiệm trước Giám đốc về các nhiệm vụ được Giám đốc phân công.

2. Chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng, đơn vị trực thuộc Sở trong việc thực hiện quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế này.

3. Thực hiện theo các quy định tại Điều 4 Quy chế làm việc của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Hải Phòng được ban hành theo Quyết định số 84/QĐ-SVHTTDL ngày 14/3/2025.

4. Báo cáo Giám đốc kết quả thực hiện nhiệm vụ.

Điều 7. Nhiệm vụ của Lãnh đạo Văn phòng Sở trong việc tiếp công dân

1. Tham mưu Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định.

2. Chủ trì tổ chức, phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở trong việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật; tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

3. Trực tiếp tiếp công dân và phân công công chức Văn phòng Sở tiếp công dân theo lịch đã thông báo; trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng lịch vẫn phải phân công công chức thực hiện tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Trường hợp không thể bố trí được công chức tham gia tiếp công dân theo lịch đã định thì phải ban hành văn bản thông báo để công dân được biết.

Điều 8. Nhiệm vụ của Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở trong việc tiếp công dân

1. Khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở thực hiện việc tiếp công dân cùng với Văn phòng Sở theo yêu cầu của Giám đốc Sở.

2. Khi tiếp công dân Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có trách nhiệm trao đổi, giải thích và trả lời các nội dung liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị; phối hợp với Văn phòng Sở tiếp nhận, ghi chép vào sổ tiếp công dân theo quy định; phối hợp với Chánh Văn phòng Sở báo cáo Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân theo quy định.

Điều 9. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch được thực hiện vào ngày thứ 3 hàng tuần:

- a) Sáng từ 08 giờ 00' đến 11 giờ 30';
- b) Chiều từ 13 giờ 30' đến 16 giờ 30'.

2. Địa điểm tiếp công dân: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch bố trí 01 phòng làm việc trong trụ sở cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại số Toà C12 – Khu Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố Hải Phòng, Khu đô thị Bắc Sông Cấm (Phòng Tiếp công dân) để thực hiện việc tiếp công dân; trong trường hợp cần thiết, có thể bố trí tiếp công dân tại Hội trường cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch khi được sự đồng ý của Giám đốc Sở.

3. 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.

Mục 2

Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền hạn, nghĩa vụ của công dân

Điều 10. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

Nhiệm vụ của người tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 8, Luật Tiếp công dân và các nhiệm vụ sau:

1. 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. Trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc cung cấp, bổ sung các tài liệu, chứng cứ liên quan.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thì kiểm tra tính hợp lệ của đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu, chứng cứ gửi kèm và làm thủ tục tiếp nhận đơn theo quy định. Cuối ngày tiếp công dân, người

tiếp công dân chuyển đơn (kèm các tài liệu) về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, chỉ đạo Văn phòng Sở tham mưu xử lý theo quy định.

3. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp đã được hướng dẫn nhưng công dân vẫn yêu cầu nhận đơn hoặc tiếp nhận thông tin thì người tiếp công dân vẫn phải nhận đơn hoặc tiếp nhận thông tin và thực hiện các bước công việc xử lý đơn theo quy định.

4. Trường hợp trong đơn có nhiều nội dung khác nhau và thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân thì hướng dẫn công dân xác định, tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 11. Quyền hạn của người tiếp công dân

Quyền hạn của người tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 8, Luật Tiếp công dân và các quyền hạn sau:

1. Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Quyền hạn và nghĩa vụ của công dân

Quyền hạn và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 7, Luật Tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các văn bản pháp luật có liên quan và được yêu cầu giữ bí mật về họ, tên và địa chỉ theo quy định của pháp luật.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở quản lý, theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đảm bảo đúng quy định pháp luật và Quy chế này. Định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng và năm hoặc đột xuất theo yêu cầu, tổng hợp tình hình, báo cáo kết quả tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch với Giám đốc Sở và cơ quan, tổ chức khác theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở bố trí địa điểm tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các trang thiết bị cần thiết để đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân.

3. Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân tại cơ quan theo quy định của Luật Tiếp công dân, các văn bản hướng dẫn và Quy chế này.

4. Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở trong việc tiếp công dân, xác minh, trả lời các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác được giao.

5. Người tiếp công dân có trách nhiệm nghiên cứu, nắm vững các quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế này để thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định pháp luật.

Điều 14. 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, Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở, công chức được phân công tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Văn phòng Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để tổng hợp, đề nghị xem xét, điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.

NỘI QUY

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SVHTTDL

ngày tháng năm 2025 của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

I. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phải thực hiện các nội dung sau:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tuân thủ Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của công chức tiếp công dân trong việc đăng ký, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công chức tiếp công dân; giữ gìn trật tự, vệ sinh chung.

3. 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 tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được công chức tiếp công dân ghi chép lại.

4. Được hướng dẫn, giải thích, nhận thông báo về nội dung liên quan đến nội dung mà công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được sử dụng người phiên dịch trong trường hợp không sử dụng thành thạo tiếng Việt.

5. Không được kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ. Không được can thiệp, dự, nghe khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp 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.

6. Không được căng, treo, dán khẩu hiệu, băng rôn và các loại giấy tờ không được phép theo quy định tại địa điểm tiếp công dân và bên ngoài khu vực thuộc ranh giới trụ sở cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; không được mang vũ khí, các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, súc vật và các vật dụng cấm khác vào nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, ghi hình khi chưa được sự cho phép của người tiếp công dân.

7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Người làm nhiệm vụ tiếp công dân phải thực hiện các nội dung sau:

1. Phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế tiếp công dân của Sở Văn hóa,

Thể thao và Du lịch.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lắng nghe, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trình bày; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Giải thích, hướng dẫn cho người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; các kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

7. Có quyền 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.

III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong trường hợp:

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

IV. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Lịch tiếp công dân:

- Công chức trực, tiếp công dân vào ngày thứ 3 hàng tuần.
- Giám đốc Sở tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch vào ngày thứ ba của tuần thứ 4 hàng tháng.
- Trường hợp có lịch đột xuất không bố trí được sẽ có thông báo cụ thể tại Phòng Tiếp công dân.

2. Thời gian tiếp công dân:

- Sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút./.