

UBND TỈNH ĐIỆN BIÊN
SỞ NỘI VỤ

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

Số: /QĐ-SNV

Điện Biên, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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 Quyết định số 09/2025/QĐ-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Điện Biên;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Nội vụ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (để b/c);
- Lãnh đạo Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tiến Đạt

UBND TỈNH ĐIỆN BIÊN
SỞ NỘI VỤ

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

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SNV
ngày tháng năm 2025 của Sở Nội vụ)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân

Tại Phòng Tiếp công dân, trụ sở Sở Nội vụ (thôn Thanh Xuân, xã Thanh Nưa tỉnh Điện Biên).

2. Thời gian tiếp công dân

- Sở Nội vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ, nghỉ tết), theo giờ hành chính.

- Giám đốc Sở Nội vụ tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở Nội vụ được thông báo bằng văn bản, niêm yết tại trụ sở Sở Nội vụ và đăng trên Trang Thông tin điện tử của Sở Nội vụ. Trường hợp đột xuất, Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định vì lý do khách quan thì sẽ lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của của sở, niêm yết tại trụ sở Sở Nội vụ.

- Lãnh đạo Sở Nội vụ tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Phân công nhiệm vụ thường trực tiếp công dân

- Văn phòng Sở có trách nhiệm phân công công chức thuộc Văn phòng Sở trực tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật.

- Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ có trách nhiệm tham gia hoặc phân công công chức thuộc phòng, ban, đơn vị mình tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở.

4. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Phòng Tiếp công dân.

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự tại Phòng Tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ; cản trở công chức tiếp công dân, kích động cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người.

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- e) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch (chi phí phiên dịch, trả tiền thù lao, chi phí khác cho người phiên dịch do cá nhân tự chi trả).
- f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có).
- b) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân, hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với công chức tiếp công dân.
- c) Trình bày cụ thể, trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để nội dung người 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.
- d) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung (từ 05 người trở lên) thì cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân.

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

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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 công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày vào Sổ tiếp công dân và cập nhật vào hệ thống phần mềm quản lý về tiếp công dân (nếu có). Có biên bản nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đối với đơn thư thuộc thẩm quyền.

4. 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.

5. 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.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi pháp; 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.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.