

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Đồng Nai

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SDTTG ngày tháng năm 2025 của
Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Đồng Nai)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo;
- Quy chế này được áp dụng đối với Giám đốc, các Phó Giám đốc, Chánh Văn phòng và Lãnh đạo các phòng nghiệp vụ; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Sở Dân tộc và Tôn giáo.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật; đồng thời, tiếp nhận các ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Sở Dân tộc và Tôn giáo.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan.
- 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.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

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.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Chế độ tiếp công dân

1. Giám đốc trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 01, ngày 15 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề và tiếp công dân đột xuất trong trường hợp có vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức còn khác nhau hoặc vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng.

Trong trường hợp Giám đốc đi vắng trùng thời gian tiếp công dân thì người được Giám đốc ủy quyền điều hành công việc trong thời gian đi vắng sẽ trực tiếp thực hiện công tác tiếp dân.

2. Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ 3 giúp Giám đốc tổ chức việc tiếp công dân thường xuyên. Chủ trì phối hợp Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ có liên quan trong quá trình tiếp công dân.

3. Công chức tiếp công dân: Là công chức thuộc biên chế Phòng Nghiệp vụ 3, phối hợp công chức các phòng khác khi có yêu cầu của Giám đốc hoặc Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ 3.

Điều 6. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân

Trụ sở làm việc của Sở Dân tộc và Tôn giáo tại địa chỉ: Số 01, đường 30/4, phường Trung Dũng, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai.

Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30; buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 16 giờ 30.

2. Thời gian tiếp công dân

Thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng ngày (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

Giám đốc tổ chức tiếp công dân định kỳ theo Lịch tiếp công dân được công bố trên Trang thông tin điện tử của Sở Dân tộc và Tôn giáo, được niêm yết công khai tại Bảng thông báo (Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30; buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 16 giờ 30); tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và Khoản 3 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; tiếp công dân theo mô hình “Buổi sáng với Nhân dân” theo Kết luận số 439-KL/TU ngày 18/7/2023.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. 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;
- đ) 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;
- e) 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 ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người 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;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của 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 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, 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 hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

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. Thực hiện đúng quy trình tiếp công dân khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Chương II, Chương III và Chương IV Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

7. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi 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.

Điều 9. Những trường hợp được 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.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm tổ chức thực hiện.

1. Phòng Nghiệp vụ 3

a) Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ 3 chủ trì, phối hợp Lãnh đạo các phòng tham mưu Giám đốc xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền được phân công phụ trách.

b) Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ 3 cử công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

c) Thực hiện công tác tiếp công dân và chế độ báo cáo định kỳ về công tác tiếp dân theo quy định.

2. Văn phòng

a) Tham mưu Giám đốc trong việc chuẩn bị các điều kiện tổ chức địa điểm tiếp công dân theo quy định tại Điều 6 Quy chế này.

b) Niêm yết công khai Lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, đăng tải lên Trang thông tin điện tử của Sở Dân tộc và Tôn giáo.

c) Tham mưu Giám đốc việc khen thưởng, kỷ luật và các chế độ, chính sách có liên quan đến công tác tiếp công dân.

3. Các phòng: Nghiệp vụ 1, Nghiệp vụ 2.

a) Phối hợp thực hiện xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng nhiệm vụ được phân công phụ trách.

b) Cử công chức tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu của Giám đốc hoặc Trưởng phòng Nghiệp vụ 3 (nếu có).

Điều 11. 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 vi phạm các quy định của Quy chế này thì theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng tổng hợp ý kiến báo cáo Giám đốc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.