

Số: /QĐ-SNV

Quảng Bình, ngày tháng 3 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế, Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình**

**GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH**

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

*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;*

*Căn cứ Quyết định số 31/2014/QĐ-UBND ngày 04/12/2014 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình; Quyết định số 38/2023 ngày 17/11/2023 của UBND tỉnh Quảng Bình sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình theo Quyết định số 31/2014/QĐ-UBND ngày 04/12/2014 của UBND tỉnh Quảng Bình;*

*Căn cứ Quyết định số 455/QĐ-UBND ngày 21/02/2025 của UBND tỉnh quy định cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình;*

*Căn cứ Quyết định số 81/QĐ-SNV ngày 01/3/2025 của Giám đốc Sở Nội vụ ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn các đơn vị thuộc Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế, Nội quy tiếp công dân tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 81/QĐ-SNV ngày 30/3/2022 của Sở Nội vụ về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- GĐ, các PGĐ Sở;
- Website Sở Nội vụ;
- Niêm yết tại Phòng TCD của Sở;
- Lưu VT, VP, TTr.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Thế Vương**

## **QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN TẠI SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH**

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

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

1. Quy chế này quy định cụ thể việc tổ chức tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình và việc bảo đảm yêu cầu giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các lĩnh vực Nội vụ theo quy định của pháp luật.

2. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ ngày 15 hàng tháng tại Phòng Tiếp công dân của Sở. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở có việc đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân khi có việc đột xuất hoặc theo yêu cầu của Lãnh đạo tỉnh. Việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại trụ sở Tiếp công dân của tỉnh, Giám đốc Sở ủy quyền cho một đồng chí Phó Giám đốc Sở tham gia.

3. Thanh tra Sở và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thực hiện tiếp công dân thường xuyên các ngày làm việc trong giờ hành chính.

4. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở tiếp công dân định kỳ và thường xuyên theo quy định; chỉ đạo, phân công công chức theo dõi, tổng hợp, tham mưu báo cáo công tác tiếp dân (bao gồm số liệu tiếp công dân định kỳ tại Phòng Tiếp công dân và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở).

Công chức tiếp công dân là công chức Thanh tra Sở do Chánh Thanh tra Sở phân công nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ và thường xuyên theo quy định.

5. Trưởng các các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở và công chức thuộc tổ chức mình có trách nhiệm tham gia tiếp công dân ngày 15 hàng tháng cùng Lãnh đạo Sở khi có yêu cầu.

6. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công tác tiếp công dân.

##### **Điều 2. Nơi tiếp công dân**

Nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình là Phòng họp tầng 2 Sở Nội vụ, địa chỉ: 72 đường Ngô Quyền, thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình.

Phòng Tiếp công dân do Văn phòng Sở quản lý.

### **Điều 3. Lịch tiếp công dân**

1. Tại Phòng Tiếp công dân của Sở (Phòng họp tầng 2)

- a) Buổi sáng: Từ 8 giờ đến 11 giờ;
- b) Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

2. Tại các phòng chuyên môn, nghiệp vụ

- a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 17 giờ.

### **Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Chánh Thanh tra Sở và Giám đốc Sở.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Chánh Thanh tra Sở thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01 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.

### **Điều 5. Quy trình tiếp công dân**

Việc tiếp công dân do công chức tiếp công dân trực tiếp thực hiện theo các bước sau:

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

a) Khi tiếp người khiếu nại, công chức tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, công chức tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

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

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý.

a) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì công chức tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

b) Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì công chức tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

c) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

d) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

### 3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

a) Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

b) Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì công chức tiếp công dân hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d) Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân

hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

đ) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

#### 4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo 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.

b) Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị thuộc, trực thuộc Sở thì công chức tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 của 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.

5. Công chức tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân và báo cáo Giám đốc Sở để có phương án chỉ đạo giải quyết.

## Chương II

### QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

#### Điều 6. Quyền của công dân

Khi đến Phòng Tiếp công dân của Sở Nội vụ, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của công chức tiếp công dân;

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. 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;

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

### **Điều 7. Nghĩa vụ của công dân**

Khi đến Phòng Tiếp công dân của Sở Nội vụ, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với công chức tiếp công dân;

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

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của công chức tiếp công dân;

5. 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;

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

### **Điều 8. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, công chức 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 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 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

khieu 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 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 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.

### **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm thi hành**

1. Công chức, viên chức, người lao động thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ, công dân đến Phòng Tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở, công chức tiếp công dân để thực hiện việc tiếp công dân, hướng dẫn, trả lời tham mưu xử lý, giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan.

3. Thanh tra Sở có trách nhiệm:

- a) Là bộ phận thường trực tiếp công dân;
- b) Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở thực hiện Quy chế tiếp công dân;
- c) Chủ trì và phối hợp với các đơn vị có liên quan của Sở chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ, tài liệu cần thiết cho Lãnh đạo Sở giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.
- d) Tổng hợp, tham mưu cho Lãnh đạo Sở báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

**Điều 10.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở, công chức, viên chức, người lao động thuộc, trực thuộc Sở Nội vụ và các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này./.

## **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN TẠI SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG BÌNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SNV, ngày tháng 3 năm 2025  
của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Quảng Bình)*

**I. CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ NỘI VỤ PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG SAU:**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, trình bày cụ thể mục đích, yêu cầu của mình và chấp hành sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân.
2. Không mang vũ khí, hung khí, chất dễ cháy, nổ, chất độc hại, băng rôn, khẩu hiệu, súc vật, rượu, bia vào Phòng Tiếp công dân.
3. Không tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được phép của người chủ trì tiếp công dân.
4. Giữ gìn vệ sinh chung, thực hiện nếp sống văn hóa, không nói to tiếng gây ồn ào, mất trật tự.
5. Nghiêm cấm các hành vi xuyên tạc, vu khống, đe dọa, mạt sát, hành hung, xúc phạm cơ quan, cán bộ, công chức tiếp công dân hoặc có hành vi kích động, lôi kéo, xúi dục, tụ tập... gây mất an ninh, trật tự tại trụ sở cơ quan, phòng tiếp công dân.
6. Có quyền tố cáo hành vi vi phạm (nếu có) của cán bộ, công chức tiếp công dân đến cơ quan, người có thẩm quyền.
7. Không 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 bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều khiển hành vi.
  - b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm Nội quy này.
  - c) Người khiếu, tố cáo vụ việc đã được giải quyết đúng pháp luật, được các cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
  - d) Người đại diện hoặc ủy quyền không hợp pháp và những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**II. CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG SAU:**

1. Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.



2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng Nhân dân, không sách nhiễu, gây phiền hà; bảo đảm khách quan, kịp thời, đúng quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận đơn, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Tiếp công dân trong giờ hành chính và đúng nơi quy định, không tiếp tại nhà riêng.

5. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

### III. THỜI GIAN, LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân:

a) Buổi sáng: Từ 8 giờ đến 11 giờ;

b) Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

2. Lịch tiếp công dân:

a) Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần.

b) Lãnh đạo Sở, công chức Thanh tra Sở tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân ngày 15 hàng tháng, nếu ngày 15 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.