

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH PHÚ THỌ

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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 02/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Phú Thọ về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định trước đây về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ các tỉnh Phú Thọ (cũ), Vĩnh Phúc (cũ), Hòa Bình (cũ).

Điều 3. Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, ban, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và toàn thể công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- GD, các PGD;
- Trang TTĐT của Sở;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP (V).

GIÁM ĐỐC

Trần Việt Cường

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ NỘI VỤ TỈNH PHÚ THỌ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2495/QĐ-SNV
ngày 24/7/2025 của Giám đốc Sở Nội vụ)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Nội quy này quy định về quy trình tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân; trách nhiệm của người tiếp công dân và các trường hợp từ chối tiếp công dân tại Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ.

2. Nội quy này áp dụng với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ; người tiếp công dân; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Sở và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ.

2. Đảm bảo 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; đảm bảo 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.

Chương II

ĐỊA ĐIỂM VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ được bố trí tại Phòng tiếp công dân thuộc trụ sở chính của Sở (số 370, đường Nguyễn Tất Thành, phường Việt Trì) và tại các bộ phận phụ trách địa bàn của Sở tại phường Vĩnh Phúc (số 4, đường Hai Bà Trưng, phường Vĩnh Phúc), phường Hòa Bình (số 489, đường Trần Hưng Đạo, phường Hòa Bình).

2. Địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ phải niêm yết rõ ràng Quy chế tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, Lịch Tiếp công dân của Giám đốc Sở.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

1. Sở Nội vụ tỉnh Phú Thọ tổ chức tiếp công dân vào các ngày làm việc.

2. Thời gian tiếp công dân cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Thời gian tiếp công dân của Giám đốc Sở vào ngày 15 hàng tháng. Nếu ngày 15 hàng tháng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc liền sau. Trường hợp Giám đốc Sở không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác nhưng phải đảm bảo ít nhất 01 ngày trong 01 tháng.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 6. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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 người 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 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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 người 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 người tiếp công dân ghi chép lại.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người 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. Người đại diện phải là một trong những người đến khiếu

nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Số lượng người đại diện cụ thể như sau:

- + Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử không quá hai người đại diện.
 - + Trường hợp có trên mười người thì cử không quá ba người đại diện.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu (nếu có) 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 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 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.

7. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người 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.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Nội vụ trong việc tiếp công dân

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Trực tiếp tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 5 của Nội quy này.

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) 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;

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở Nội vụ có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo bộ phận chuyên môn kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

5. Trực tiếp hoặc giao Văn phòng Sở kiểm tra, đôn đốc các bộ phận, cá nhân có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân.

6. Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 10. Tiếp nhận, phân loại và xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Xác định nhân thân và tính hợp pháp của người đại diện

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

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

- Người tiếp công dân xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Nếu công dân trình bày trực tiếp và không có đơn, người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày, đọc lại và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ xác nhận.

- Nếu có đơn rõ ràng, người tiếp công dân tiếp nhận đơn để xem xét xử lý hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền.

- Nếu nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng nội dung, người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện và ghi lại nội dung trình bày của người đại diện, yêu cầu ký hoặc điểm chỉ xác nhận.

- Nếu có nhiều nội dung (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), người tiếp công dân hướng dẫn viết thành đơn riêng.

- Việc tiếp nhận và ghi chép phải được người tiếp công dân ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu.

3. Phân loại và xử lý

- Việc phân loại, xử lý căn cứ vào bản ghi hoặc đơn của công dân và thực hiện theo quy trình xử lý đơn.

- Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ: Người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ xem xét, giải quyết. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng biên bản.

- Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết: Người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật: Người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành quyết định giải quyết và yêu cầu chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

- Nếu nhận được đơn không do người khiếu nại, tố cáo trực tiếp chuyển đến: Người tiếp công dân thực hiện phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Thông báo kết quả xử lý

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản cho công dân về: vụ việc đã được thụ lý giải quyết; việc xem xét cần kéo dài thời gian để xác minh; từ chối thụ lý (nếu không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện); hoặc vụ việc đã được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Chương V

CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM

Điều 11. 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 VI

TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối 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, kiến nghị, phản ánh 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 VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, ban, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc căn cứ vào các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế này phổ biến, triển khai thực hiện tại đơn vị mình.
2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị các phòng, ban, đơn vị trực thuộc phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc xem xét, quyết định./.