

Số: 49/QĐ-BDT

Tuyên Quang, ngày 15 tháng 5 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân
của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang**

TRƯỞNG BAN DÂN TỘC TỈNH TUYÊN QUANG

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 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 09/2022/QĐ-UBND ngày 15/4/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Ban,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 36/QĐ-BDT ngày 09/3/2016 của Ban Dân tộc và có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Các ông (bà) Chánh Thanh tra Ban, Chánh Văn phòng, Trưởng Phòng Chính sách Dân tộc chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 2 (Thực hiện);
- Lãnh đạo Ban;
- Đăng Trang thông tin ĐT Ban;
- Lưu VT, TTr.



Ma Quang Hiếu

QUY CHẾ
Tiếp công dân của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang
(Ban hành kèm theo Quyết định số 49/QĐ-BDT ngày 15/5/2023 của
Trưởng ban Dân tộc)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Ban Dân tộc (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân và hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng thuộc Ban Dân tộc.
2. Người tiếp công dân được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban Dân tộc.
3. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của cơ Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo trong trường hợp công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc; trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết trong trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc.

2. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, giải đáp các thắc mắc của công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý nhà nước; hoạt động công vụ của các phòng và cán bộ, công chức, người lao động của Ban Dân tộc.

3. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân. Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện các quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; đảm bảo khách quan bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản

thuận tiện, trường hợp tiếp công dân đến tố cáo phải giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

1. Ban Dân tộc bố trí Phòng Tiếp công dân đặt trong trụ sở cơ quan của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang (địa chỉ: số 6, đường Xuân Hoà, phường Minh Xuân, thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang).

2. Tại Phòng Tiếp công dân niêm yết: Thông báo lịch tiếp công dân, Quy chế, Nội quy tiếp công dân; có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Pháp luật.

Điều 4. Hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ theo quy định tại Điều 3 và Điều 6, Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Việc tiếp công dân phải được mở sổ ghi chép đầy đủ và thực hiện tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật.

3. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, người tiếp công dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân được quy định tại Điều 8, Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 5. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân

Trường các Phòng thuộc Ban có trách nhiệm bố trí cán bộ chuyên trách tiếp công dân. Người tiếp công dân phải am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có kỹ năng, phẩm chất tốt, có trách nhiệm cao, thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước và của ngành để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân của Lãnh đạo Ban

1. Lãnh đạo Ban Dân tộc trực tiếp công dân định kỳ vào **ngày 20 hằng tháng** (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì sẽ tiếp vào ngày đi làm đầu tiên sau ngày nghỉ). Trường hợp đồng chí Trưởng ban đi vắng sẽ uỷ quyền cho một đồng chí Phó Trưởng ban tiếp công dân thay Trưởng ban.

2. Trường hợp khi xét thấy khẩn thiết, Trưởng ban Dân tộc sẽ bố trí tiếp công dân ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ. Thanh tra Ban có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể và báo cáo Trưởng ban thời gian tiếp công dân.

3. Văn phòng Ban Dân tộc phối hợp, tổ chức để đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, đảm bảo trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân của Văn phòng Ban; Thanh tra Ban có trách nhiệm cử cán bộ tham mưu giúp Trưởng ban thực hiện việc tiếp công dân, tổng hợp kết quả tiếp công dân, theo dõi và giải quyết công việc sau khi tiếp công dân.

Điều 7. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Ban

1. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Ban được thực hiện trong các ngày làm việc của cơ quan Sở (*trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết, ngày nghỉ bù theo quy định*) tại địa điểm tiếp công dân. Thanh tra Ban là cơ quan thường trực tiếp công dân của Ban.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp liên quan đến nhiều lĩnh vực, Thanh tra Ban chủ trì, phối hợp với Văn phòng, Phòng Chính sách Dân tộc liên quan để tổ chức tiếp công dân.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Phân công trách nhiệm

1. Thanh tra Ban:

- Tham mưu xây dựng Nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân để công dân biết và thực hiện;

- Cử cán bộ thường trực tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban;

- Tiếp nhận đầy đủ, trung thực mọi thông tin phản ánh, kiến nghị và đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; lập hồ sơ tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

- Báo cáo Lãnh đạo Ban để tổ chức giải quyết những đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền hoặc chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đảm bảo thời hạn và nội dung giải quyết theo quy định của pháp luật;

- Có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh trong Ban.

2. Văn phòng Ban:

- Căn cứ yêu cầu nhiệm vụ và tình hình của đơn vị có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Ban bố trí địa điểm tiếp công dân thuận tiện, lịch sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi;

- Phối hợp với Công an phường Minh Xuân, thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang trong việc giữ gìn an ninh, trật tự nơi tiếp công dân.

3. Phòng Chính sách Dân tộc

Cử cán bộ phối hợp với Thanh tra Ban tổ chức tiếp công dân khi có yêu cầu của Chánh Thanh tra Ban.

Theo chức trách, nhiệm vụ, phối hợp với Thanh tra Ban thực hiện báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý.

Điều 9. Đơn đốc, kiểm tra, xử lý

1. Thanh tra Ban có trách nhiệm kiểm tra, đơn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc Ban thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

2. Trong khi thực hiện, tổ chức, cá nhân có thành tích thì được khen thưởng theo quy định. Mọi hành vi phạm các quy định về tiếp công dân của Quy chế này thì tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật hiện hành.

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Ban Dân tộc và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của Ban phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các tổ chức và cá nhân phản ánh với Lãnh đạo Ban (qua Thanh tra) để kịp thời sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

NỘI QUY
Tiếp công dân của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang
(Ban hành kèm theo Quyết định số 49/QĐ-BDT ngày 15/5/2023 của
Trưởng Ban Dân tộc)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Việc tiếp công dân được thực hiện tại Địa điểm tiếp công dân của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang

Địa điểm tiếp công dân của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang là nơi thực hiện tiếp nhận các thông tin, giải đáp các thắc mắc của công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và quy định của pháp luật.

Ban Dân tộc bố trí địa điểm tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân đặt trong trụ sở cơ quan của Ban Dân tộc tỉnh Tuyên Quang (địa chỉ: số 6, đường Xuân Hoà, phường Minh Xuân, thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang).

II. LỊCH TIẾP VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Lịch tiếp công dân

- Tiếp công dân định kỳ: Giám đốc Ban Dân tộc tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì sẽ tiếp vào ngày đi làm đầu tiên sau ngày nghỉ). Trường hợp Trưởng ban đi vắng sẽ uỷ nhiệm cho một đồng chí Phó Trưởng ban thực hiện tiếp công dân theo quy định.

- Tiếp công dân thường xuyên: Thanh tra Ban bố trí công chức thực hiện việc trực tiếp dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Phòng tiếp công dân của Ban; Văn phòng Ban, các phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm cử đại diện cùng Thanh tra Ban thực hiện việc tiếp dân thường xuyên khi có yêu cầu.

- Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết tại Phòng Tiếp công dân và đăng trên Trang thông tin điện tử của Ban Dân tộc.

2. Thời gian tiếp công dân

- Mùa Đông: + Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.
+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.
- Mùa Hè: + Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

III. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Đăng ký nội dung làm việc tại Thanh tra Ban; nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) và được tiếp theo thứ tự đã đăng ký;

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

3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân, tôn trọng, chấp hành hướng dẫn của người thi hành công vụ tại địa điểm tiếp dân;

4. 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;

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có thể sử dụng người phiên dịch;

6. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải lập danh sách những người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

7. Hết giờ làm việc hành chính, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại Phòng tiếp dân;

8. Công dân đến địa điểm tiếp công dân không được:

a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống; có hành động, phát ngôn trái thuần phong mỹ tục, nếp sống văn minh nơi công cộng; la hét, chửi bới, đập phá, lăng mạ, tụ tập gây mất trật tự; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân người thi hành công vụ hoặc có hành động cản trở người thi hành công vụ, người tiếp công dân làm nhiệm vụ;

b) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người không đúng quy định.

c) Căng, treo, dán khẩu hiệu, băng rôn trái phép tại Địa điểm tiếp công dân; mang, sử dụng trái phép vũ khí, vật liệu nổ, chất độc hại, chất dễ cháy, chất kích thích hoặc các đồ vật khác có thể gây ảnh hưởng đến an toàn tính mạng, sức khỏe của người khác, đến tài sản của Nhà nước, tổ chức và cá nhân;

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

IV. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyên 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.

5. 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.

6. Người tiếp công dân không được:

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

b) 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;

c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

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

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do. Trong trường hợp vụ việc đã được giải quyết đúng pháp luật có thông báo bằng văn bản và được giải thích, hướng dẫn nhưng công dân cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định. Ngoài ra, Ban Dân tộc từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

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.
