

Số: /QĐ-SNV

Phú Yên, ngày tháng 3 năm 2025

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Nội vụ**

#### **GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân, ngày 25/11/2013;*  
*Căn cứ Luật Khiếu nại, ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo, ngày 12/6/2018;*  
*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 Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*  
*Căn cứ Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND, ngày 02/02/2015 của UBND tỉnh Phú Yên về việc ban hành quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên;*  
*Căn cứ Quyết định số 16/2025/QĐ-UBND, ngày 20/02/2025 của UBND tỉnh Phú Yên ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ;*  
*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở.*

#### **QUYẾT ĐỊNH:**

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

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 960/QĐ-SNV, ngày 10/12/2021 về việc ban hành quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở; các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### **Nơi nhận:**

- Lãnh đạo Sở;
- Như Điều 3;
- Website Sở Nội vụ;
- Niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của Sở;
- Lưu: VT, TTr.

#### **GIÁM ĐỐC**

**Trương Ngọc Tuấn**

## QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

### Tại Sở Nội vụ tỉnh Phú Yên

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày /3/2025  
của Giám đốc Sở Nội vụ)

## 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 (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Người tiếp công dân được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Sở Nội vụ.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân của Sở.
- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật trong lĩnh vực nội vụ, lao động và người có công.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong lĩnh vực nội vụ, lao động và người có công thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ.
- 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 theo quy định của pháp luật.

### **Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Sở Nội vụ bố trí phòng tiếp công dân riêng, ở địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân, việc đi lại của công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân của người được phân công tiếp dân thường xuyên.

Thời gian tiếp công dân như sau:

- Buổi sáng: từ 07 giờ 30 đến 12 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00 phút.

2. Tại phòng tiếp công dân niêm yết: Lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, 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.

### **Điều 6. 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 7. Tiếp công dân tại Sở Nội vụ**

1. Giám đốc Sở Nội vụ phân công công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật.

2. Công chức được phân công phải là người có trình độ chuyên môn, am hiểu về chính sách pháp luật, có phẩm chất, đạo đức, có kinh nghiệm kỹ năng giao tiếp; khi tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

3. Công chức chỉ được tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở Nội vụ; không được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ngoài phòng tiếp công dân của cơ quan.

#### **Điều 8. Tiếp công dân của Giám đốc Sở Nội vụ**

Giám đốc Sở Nội vụ thực hiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân của Sở và trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

#### **Điều 9. Đảm bảo an ninh trật tự tại địa Phòng tiếp công dân**

Tại Phòng tiếp công dân Sở Nội vụ có nhân viên bảo vệ cơ quan làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự các buổi tiếp công dân, có quyền yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, không để công dân tự ý vào Phòng tiếp công dân khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu, cưỡng chế đưa người có hành vi gây rối, làm mất trật tự, an ninh ra khỏi Phòng tiếp công dân.

### **Chương III**

#### **TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Nội vụ**

1. Giám đốc Sở phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Giám đốc Sở có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở phải được công chức, viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân phải được lập

thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Sở phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc Sở ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

**Điều 11. Trách nhiệm của Tổ tiếp công dân, công chức được giao nhiệm vụ giúp Giám đốc Sở tiếp công dân và trách nhiệm của Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở**

1. Tổ tiếp công dân, công chức được giao nhiệm vụ giúp Giám đốc Sở tiếp công dân, Thanh tra Sở, Văn phòng Sở có trách nhiệm:

- a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;
- b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;
- c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân.

2. Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có liên quan có trách nhiệm:

- a) Cử lãnh đạo phòng, lãnh đạo đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu Giám đốc Sở giao;
- b) Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;
- c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có liên quan chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Sở chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

## **Điều 12. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được công chức tiếp công dân ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

### **Chương IV**

## **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 13. Nhiệm vụ, quyền hạn 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng những 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 Giám đốc Sở 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 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. Được quyền từ chối 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 hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) 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 tiếp công dân;

c) 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;

d) Những người không có nhiệm vụ, công việc liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 14. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền**

1. Trình bày 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.
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 (theo quy định).

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

**Điều 15. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng 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 thực hiện theo sự 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 trình bày.

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

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16.** Cán bộ, công chức, viên chức Sở Nội vụ thực hiện việc tiếp công dân tại nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc quy chế này. Trong quá trình tổ chức thực hiện các tập thể, cá nhân có thành tích sẽ được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 17.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở; các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thực hiện quy chế này. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, cần sửa đổi, bổ sung, thay thế, Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.