UBND TỈNH HÀ NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Số: 10 /QĐ-SVHTTDL

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nam, ngày 18 tháng 01 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nam

GIÁM ĐỐC SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 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 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 75/2016/QĐ-UBND ngày 30/12/2016 của UBND tỉnh Hà Nam ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Hà Nam;

Căn cứ Quyết định số 19/2016/QĐ-UBND ngày 08/7/2016 của UBND tỉnh Hà Nam về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Nam;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Nam".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành, thay thế Quyết định số 11/QĐ-SVHTTDL ngày 09/01/2019 của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở; Chánh Thanh tra Sở; Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở; cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nam; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh Hà Nam (để b/c);
- Lãnh đạo Sở (để chỉ đạo thực hiện);
- Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, TTr.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH TỈNH HÀ NAM

Tạ Đình Quyền

UBND TỈNH HÀ NAM
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nam, ngày 18 tháng 01 năm 2021

QUY CHẾ
Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 10/QĐ-SVHTTDL ngày 18/01/2021 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Hà Nam)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh.

Quy chế này quy định chi tiết về công tác tiếp công dân tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cụ thể: trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng.

1. Người tiếp công dân (Giám đốc Sở, Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở và cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân.

Mục đích của việc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân.

Nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

Điều 5. 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 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân.

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại Phòng tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Phòng tiếp công dân đặt tại Trụ sở của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, được bố trí ở vị trí thuận tiện và được trang bị phương tiện, các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân.

3. Phòng tiếp công dân phải niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân.

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; chủ trì tổ chức, phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Tổ chức tiếp công dân.

1. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

a. Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình; nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

b. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

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.

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.

c. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì phân công cho các Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và các Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm báo cáo lại cho Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân.

d. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ và đột xuất gồm: Thanh tra Sở và các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở khi Giám đốc Sở yêu cầu.

đ. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân biết nội dung chỉ đạo.

e. Ngoài những quy định trên, Lãnh đạo Sở trực tiếp tham gia tại các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất khi có sự phân công của Ủy ban nhân dân tỉnh và theo yêu cầu của cấp trên.

2. Tiếp công dân thường xuyên.

a. Thanh tra Sở có nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí cán bộ, công chức làm công tác trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

b. Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng Thanh tra Sở tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến các lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị tại Phòng tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

3. Việc tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phải mở sổ theo dõi đầy đủ và cập nhật dữ liệu vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Điều 9. Công tác đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Văn phòng Sở có trách nhiệm bố trí lực lượng bảo vệ của Sở đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 10. Công tác y tế tại địa điểm tiếp công dân.

Trường hợp có người ốm đột xuất cần phải cứu chữa thì người chủ trì buổi tiếp công dân báo ngay cho cơ quan y tế gần nhất hoặc liên hệ với số 115 đến cấp cứu kịp thời.

Chương III
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 11. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là người có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Giám đốc Sở giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên;

b) Người tiếp công dân khi được giao.

3. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân.

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên.

Cán bộ, công chức khi làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên phải thực hiện theo đúng các quy định tại Điều 8, Điều 25, khoản 1, Điều 28 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 và Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Cán bộ, công chức được cử làm nhiệm vụ phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ, đột xuất thực hiện các nội dung sau:

a. Thực hiện các quy định tại khoản 1 Điều này.

b. Chuẩn bị nội dung, tài liệu liên quan đến các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

c. Thực hiện các nhiệm vụ khác do người chủ trì phiên tiếp công dân phân công.

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

Điều 14. Những trường hợp từ chối tiếp công dân.

Người tiếp công dân được quyền 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 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. Lợi dụng quyền tự do dân chủ lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 24 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

Điều 16. Quy trình tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Quy trình tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 25 và 29 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

Điều 17. Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

1. Việc phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết thực hiện theo quy định tại Điều 26 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013, Điều 14 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến quy định hành chính và thực hiện việc quy định hành chính thì người tiếp công dân có trách nhiệm chuyển cho cơ quan đầu mối xử lý theo Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Điều 18. Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của Thanh tra Sở, các phòng chuyên môn, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở.

1. Trách nhiệm của Thanh tra Sở:

a. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên; phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Phòng tiếp công dân Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; soạn thảo thông báo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở tại buổi tiếp công dân.

b. Mở sổ theo dõi việc tiếp công dân và cập nhật dữ liệu vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

c. Hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở:

a. Phối hợp với Thanh tra Sở trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

b. Trong phạm vi trách nhiệm của mình, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở tổ chức việc tiếp công dân tại đơn vị phù hợp với quy định tại Quy chế này và các quy định pháp luật; định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm báo cáo kết quả về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Thanh tra Sở) để tổng hợp, báo cáo Uỷ ban nhân dân tỉnh.

Điều 20. Khen thưởng và kỷ luật.

Các đơn vị và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được xét khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo Giám đốc Sở (qua Thanh tra Sở) để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỈNH HƯNG YÊN

Tạ Đình Quyền