UBND TỈNH HÀ TĨNH
SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
Số: 6505/QĐ-SLĐTBXH

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

Hà Tĩnh, ngày 28 tháng 6 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận thông tin giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

GIÁM ĐỐC SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 và Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/06/2018 và Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/04/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật tố cáo;

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 và Thông tư số 53/2015/TT-BLĐTBXH ngày 1/12/2015 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn về quy định quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Ngành Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ Quyết định số 12/2022/QĐ-UBND ngày 10/6/2022 của UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Tĩnh:

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận thông tin giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (gọi tắt là Quy chế tiếp công dân).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành, thay thế Quyết định số 8148/QĐ-SLĐTBXH ngày 22 tháng 9 năm 2020.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- UBND tỉnh;
- UBND huyện, TP, TX;
- Giám đốc, các Phó Giám đốc;
- Lưu: VT, TTr.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TỈNH HÀ TĨNH

Đinh Hữu Công

UBND TỈNH HÀ TĨNH
SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

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

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN VÀ TIẾP NHẬN THÔNG TIN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 6505/QĐ-UBND ngày 28/6/2023 của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội)

Điều 1. Những quy định chung

1. Phòng tiếp công dân của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Tĩnh đặt tại số 04, đường Trần Phú, thành phố Hà Tĩnh là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Các cá nhân, tổ chức khi tham gia tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Tĩnh và công dân đến Sở Lao động - Thương binh và Xã hội khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải chấp hành các quy định của pháp luật có liên quan và Quy chế này.

3. Lãnh đạo Sở, Chánh Thanh tra Sở, Tổ tiếp công dân Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và các cán bộ, công chức, viên chức được phân công tiếp công dân chịu sự điều chỉnh theo Quy chế này.

Điều 2. Thời gian tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân của Sở

1. Tổ tiếp công dân của Sở làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong các ngày, giờ làm việc và trong trường hợp đột xuất khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Định kỳ vào ngày 20 hàng tháng Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân đối với trường hợp công dân khi có đơn yêu cầu. Nếu ngày 20 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Nhà nước hoặc có trường hợp bất khả kháng thì Tổ tiếp công dân Sở sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể.

3. Các phòng chuyên môn, Thanh tra Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm.

- Thanh tra bố trí người tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại Phòng tiếp dân của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Các phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị thuộc và trực thuộc Sở bố trí người cùng tham gia tiếp dân theo lĩnh vực khi có yêu cầu của công chức tiếp dân tại Văn phòng Sở.

- Trường hợp công chức tiếp dân đã giải thích, hướng dẫn, tuy nhiên công dân không đồng tình, yêu cầu gặp lãnh đạo Sở. Giám đốc yêu cầu lãnh đạo Sở theo lĩnh vực phụ trách trực tiếp, tiếp công dân.

4. Thời gian tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

4.1. Thời gian tiếp công dân mùa hè:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 30 phút.

4.2. Thời gian tiếp công dân mùa đông:

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

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

Điều 3. Các hành vi nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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; phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Gây rối an ninh trật tự, kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Phòng tiếp công dân của Sở.

3. Xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; cản trở các hoạt động tiếp công dân, thực thi công vụ của cán bộ tiếp công dân, của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực thi công vụ tại phòng tiếp công dân của Sở.

4. Mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào phòng tiếp công dân của Sở khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 4. Quyền hạn và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của Sở

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây.

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình hoặc nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định;

- 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;

- Trường hợp người dân cần gửi lại đơn, công chức, người tiếp dân nhận đơn và ghi giấy biên nhận giao lại người dân; người dân có thể nộp trực tiếp Văn thư cơ quan.

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

- 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.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây.

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền, thẻ Luật sư, thẻ Trợ giúp pháo lý (nếu có), trang phục chỉnh tề, tuân thủ Quy chế, nội quy tiếp công dân và có thái độ đúng mực, thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân trong việc thực hiện quyền và nghĩa vụ khi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- 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 đầy đủ (nếu có); chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

- Không can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân và người thi hành công vụ.

- 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 người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người 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. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người;

- Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân; không căng treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định khu vực tiếp công dân.

- Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng tiếp công dân Sở. Hết giờ làm việc, không được lưu lại phòng tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Lắng nghe ý kiến trình bày của công dân, ghi chép đầy đủ nội dung vào sổ theo dõi tiếp công dân về những nội dung liên quan do công dân trình bày. Phong cách, thái độ làm việc ân cần, hòa nhã, tôn trọng, quan điểm đúng đắn và cương quyết, đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong công tác tiếp công dân. Khi tiếp công dân bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên 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. 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 đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Giữ bí mật thông tin người tố cáo theo quy định của pháp luật; không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

5. Yêu cầu người vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi, vi phạm; 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. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.

Khi công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu đó.

Sau khi đối chiếu tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp thì người tiếp công dân phải viết "Giấy biên nhận" theo mẫu quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân, lập thành 03 bản, trong đó ghi lại thông tin tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng và đề nghị công dân ký vào "Giấy biên nhận", 01 bản giao công dân, 01 bản chuyển Văn thư trình Lãnh đạo Sở cùng tài liệu, bằng chứng đã nhận, 01 bản lưu.

7. Khi Lãnh đạo Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu: Trực tiếp, tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo, trả lời việc giải quyết cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở thuộc thẩm quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

Điều 6. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Cán bộ, công chức tiếp công dân được từ chối người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích; 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 phạm nội quy 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.

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm:

Cử cán bộ, công chức phối hợp tiếp công dân để trả lời các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan ngay tại phòng tiếp dân của Sở. Đối với các nội dung phức tạp khi được Lãnh đạo Sở giao thì phải tổ chức thẩm tra, xác minh, đề xuất với lãnh đạo Sở giải quyết theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm:

- Công khai tại phòng tiếp dân và trên trang thông tin điện tử của Sở các nội dung của Nội quy tiếp công dân (trong đó có lịch tiếp công dân).

- Bố trí phòng tiếp công dân và trang thiết bị phục vụ tiếp công dân và các điều kiện đảm bảo khác.

3. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm:

- Hướng dẫn, tổ chức, đôn đốc cán bộ, công chức tiếp công dân hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Bố trí công chức Thanh tra Sở thường trực tiếp công dân tại Phòng tiếp dân của Sở, quản lý, sử dụng trang thiết bị phục vụ tiếp công dân an toàn, hiệu quả, đúng quy định và giữ gìn vệ sinh môi trường làm việc.

- Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện Quy chế tiếp công dân.

- Phối hợp Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc chuẩn bị thông tin, tài liệu phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân khi có yêu cầu.

4. Thanh tra Sở, các phòng chuyên môn Sở, thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở, cán bộ, công chức có thành tích trong việc tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được biểu dương, khen thưởng. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này, tùy theo mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định pháp luật hiện hành.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc hoặc có những vấn đề mới pháp sinh cần sửa đổi, bổ sung, tổng hợp, báo cáo kịp thời cho Giám đốc Sở xem xét, quyết định điều chỉnh, thay thế cho phù hợp./.

SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI