

Số: /QĐ-SGTVT

Đắk Nông, ngày tháng 9 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân**

**GIÁM ĐỐC SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI TỈNH ĐẮK NÔNG**

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 số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy Trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông về ban hành Quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông;

Căn cứ Quyết định số 25/2022/QĐ-UBND ngày 13/7/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông về Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Giao thông vận tải.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế Tiếp công dân của Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2107/QĐ-SGTVT ngày 06/9/2016 của Giám đốc Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Quy chế tiếp công dân.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, ban trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c)
- GD, PGD Sở GTVT (đ/b)
- Trang TTĐT Sở GTVT;
- Lưu: VT, TTS.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Nhân Bản**

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN  
CỦA SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI TỈNH ĐẮK NÔNG**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SGTVT ngày tháng 9 năm 2022  
của Giám đốc Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông)

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông.
- Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Sở.

**Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Sở.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

**Chương II  
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

- Tiếp thường xuyên

Chánh Thanh tra Sở phân công công chức thuộc phòng thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần và tiếp đột xuất khi cần thiết.

## 2. Tiếp định kỳ

a. Giám đốc Sở tiếp công dân 02 lần/tháng vào ngày **thứ năm của tuần đầu tiên và thứ năm của tuần thứ ba hàng tháng** hoặc tiếp đột xuất khi có yêu cầu cấp thiết. Nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Giám đốc Sở hoặc Chánh Thanh tra Sở hoặc Chánh Văn phòng Sở tiếp công dân thay Giám đốc Sở và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở.

b. Theo yêu cầu của Giám đốc Sở và Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; Thanh tra Sở hoặc Văn phòng Sở phải phối hợp với các phòng có liên quan thu thập tài liệu và hướng xử lý giải quyết báo cáo trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

c. Khi Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở yêu cầu Chánh Thanh tra Sở hoặc Trưởng phòng thuộc Sở cùng tiếp công dân thì những người này có trách nhiệm cùng dự.

d. Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn xử lý kết luận của Giám đốc thông báo cho công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh (nếu có).

## **Điều 4. Địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện tại trụ sở của Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông (địa chỉ: Số 02 – đường Đinh Tiên Hoàng – phường Nghĩa Tân – thành phố Gia Nghĩa – tỉnh Đắk Nông), nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

2. Phòng tiếp công dân đặt tại Sở Giao thông vận tải tỉnh Đắk Nông.

3. Phòng tiếp công dân phải niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, có bàn ghế làm việc, đầy đủ ghế cho công dân ngồi.

## **Điều 5. Thời gian tiếp công dân.**

Buổi sáng: từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

**Chương III**  
**QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG DÂN**  
**KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**  
**CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) 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;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Điều 7. Trách nhiệm 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 bảng tên 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.

### **Điều 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, sử dụng rượu, bia, 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.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở**

1. Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm chủ trì và phối hợp với Thanh tra Sở xác minh, xử lý đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng và gửi kết quả giải quyết về Thanh tra Sở.

3. Thanh tra Sở lưu các loại hồ sơ tiếp công dân và có trách nhiệm tập hợp, báo cáo theo quy định.

4. Giao Thanh tra Sở có trách nhiệm tham mưu cho Giám đốc Sở thông báo lịch tiếp công dân hàng tháng.

#### **Điều 10. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11. Hiệu lực thi hành**

Quy chế này được quán triệt và tổ chức thực hiện kể từ ngày ký, trong quá trình thực hiện nếu có điều gì chưa phù hợp thì cán bộ tiếp công dân phản ánh bằng văn bản về Thanh tra Sở tập hợp trình Giám đốc Sở điều chỉnh./.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Nhân Bản**