

Số: /QĐ-STTTT

Kon Tum, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum

GIÁM ĐỐC SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG TỈNH KON TUM

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ hướng dẫn chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 01 năm 2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông;

Căn cứ Quyết định số 879/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 12/2023/QĐ-UBND ngày 04 tháng 4 năm 2023 của UBND tỉnh Kon Tum ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum;

Căn cứ Quyết định số 1422/QĐ-STTTT ngày 02 tháng 8 năm 2023 của Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Quy chế làm việc Sở Thông tin và Truyền thông;

Xét đề nghị của Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy chế tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum*”.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 236/QĐ-STTTT ngày 14 tháng 3 năm 2018 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum.

Điều 3. Thanh tra Sở; Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Giám đốc, Phó Giám đốc;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Niêm yết tại địa điểm tiếp công dân;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, TTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thu

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STTTT ngày 12/2023 của Giám đốc
Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum.

2. Quy định việc tiếp công dân của Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông; Chánh Thanh tra; Lãnh đạo các phòng chuyên môn nghiệp vụ, đơn vị thuộc Sở; cán bộ, công chức thuộc Sở Thông tin và Truyền thông được giao nhiệm vụ tiếp công dân đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp về các vấn đề liên quan đến lĩnh vực thông tin và truyền thông thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm quản lý Nhà nước của Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật. Thông qua tiếp công dân, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức pháp luật của Nhân dân trên địa bàn tỉnh; tăng cường vận động, thuyết phục công dân thực hiện, chấp hành đúng các quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời, hướng dẫn công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Bảo đảm yêu cầu giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về lĩnh vực nội vụ theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Giám đốc Sở tiếp công dân một ngày trong tháng.

3. Công chức Thanh tra Sở tiếp công dân thường xuyên theo lịch phân công.

4. Lãnh đạo Thanh tra Sở có trách nhiệm tổ chức, hướng dẫn, phân công công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thực hiện việc lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; phối hợp với Trưởng các phòng thuộc, trực thuộc Sở tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Sở Thông tin và Truyền thông.

5. Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có trách nhiệm tiếp công dân cùng với Lãnh đạo Sở khi có yêu cầu của Lãnh đạo Sở; phối hợp với Thanh tra Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi Giám đốc Sở giao.

6. Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công tác tiếp công dân cũng như bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian

- Lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở: 01 tháng 01 lần, vào ngày 25 hàng tháng (*trường hợp nếu trùng vào các ngày nghỉ thứ bảy, chủ nhật hoặc các ngày nghỉ lễ, Tết thì sẽ được dời vào ngày làm việc tiếp theo*). Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác theo kế hoạch của cấp trên thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

- Công chức Thanh tra sở thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

- Thời gian tiếp công dân (từ Thứ hai đến Thứ sáu hàng tuần): Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ; Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ.

2. Địa điểm tiếp công dân: Số 112E, đường Bà Triệu, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.

- Phòng tiếp công dân được bố trí các điều kiện, vật chất, phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp được thuận lợi.

- Nội quy, Quy chế và lịch tiếp công dân được niêm yết tại Trụ sở Sở Thông tin và Truyền thông.

Điều 5. Việc từ chối tiếp công dân

Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Lãnh đạo Thanh tra Sở và Giám đốc Sở.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Lãnh đạo Thanh tra Sở ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông

báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 6. Quy trình tiếp công dân

Việc tiếp công dân do công chức tiếp công dân trực tiếp thực hiện theo các bước sau:

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

a) Khi tiếp người khiếu nại, công chức tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, công chức tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, công chức 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. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

a) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì công chức tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

b) Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì công chức tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

c) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

d) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

b) Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì công chức tiếp công dân hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d) Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

đ) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

b) Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin,

tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

5. Vào sổ theo dõi và báo cáo Giám đốc Sở về vụ việc

Sau khi hoàn tất các bước trên, công chức tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân và báo cáo Giám đốc Sở để có phương án chỉ đạo giải quyết.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG; TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền của công dân

Khi đến nơi Tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về 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 của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của công chức 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;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 8. Nghĩa vụ của công dân

Khi đến nơi Tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với công chức tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực 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 công chức tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của công chức 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 để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

Điều 9. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, công chức 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 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 đứng 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.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với công chức tiếp công dân để thực hiện trả lời các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo do công dân hay bộ phận tiếp công dân chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết hoặc kiến nghị, đề xuất Lãnh đạo Sở giải quyết theo quy định.

2. Thanh tra Sở (bộ phận thường trực tiếp công dân) có trách nhiệm tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các phòng, đơn vị thuộc Sở thực hiện Quy chế tiếp

công dân. Chủ trì và phối hợp với các phòng, ban có liên quan của Sở chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ, tài liệu cần thiết cho Lãnh đạo Sở giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền. Tổng hợp báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Giám đốc Sở, Thanh tra tỉnh và các cơ quan có liên quan theo quy định.

3. Thanh tra Sở, Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở, cán bộ công chức, thuộc và trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông và các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, có vấn đề vướng mắc, khó khăn, các đơn vị báo cáo cho Giám đốc Sở để điều chỉnh phù hợp./.