

**QUY CHẾ**  
**Tiếp công dân thuộc thẩm quyền của**  
**Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thành phố Đà Nẵng**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SLĐTBXH ngày tháng 12 năm 2020 của Giám đốc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thành phố Đà Nẵng)

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Mục đích, phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Mục đích của việc tiếp công dân

a) 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.

b) Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước để xem xét, giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người (kể cả đại diện của cơ quan, tổ chức; người nước ngoài) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

3. Đối tượng áp dụng

a) Công dân gồm người Việt Nam hoặc người nước ngoài, đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có thẩm quyền tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân.

**Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại nơi tiếp công dân và theo lịch tiếp công dân của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thành phố Đà Nẵng.

2. Việc tiếp công dân đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử.

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 3. 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 trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **Chương II QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Thời gian

a) Định kỳ

- Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào sáng thứ Hai của tuần đầu tiên hàng tháng. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp sau đó;

- Lãnh đạo Thanh tra Sở; Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, chuyên viên Thanh tra Sở và chuyên viên phòng chuyên môn theo Lịch tiếp công dân được thông báo, tiến hành tiếp công dân định kỳ hàng tuần.

b) Đột xuất

Giám đốc Sở hoặc những người theo ủy quyền của Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

- 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.

## 2. Địa điểm

Tại Phòng Tiếp công dân, cửa số 5, Tầng 1, Trung tâm Hành chính thành phố, số 03 đường Lý Tự Trọng, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng.

### **Điều 5. Thẩm quyền tiếp công dân**

1. Giám đốc Sở, các Phó Giám đốc Sở;
2. Chánh Thanh tra Sở;
3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở theo ủy quyền của Giám đốc Sở;
4. Cán bộ, công chức, viên chức khác theo sự phân công của Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở.

### **Điều 6. Quyền và nghĩa vụ, trách nhiệm của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**

1. Các quyền
  - 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. Các nghĩa vụ, trách nhiệm
  - a) Nêu họ tên, địa chỉ và 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, quy chế 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. 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 giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, giấy tờ khác có liên quan (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 có liên quan vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, hướng dẫn nộp 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 phối hợp với phòng chuyên môn báo cáo người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân (nếu có).

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. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Khi công dân vi phạm các quy định sau đây, người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp:

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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

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

## **Điều 9. Quy trình tiếp công dân**

Các trường hợp không vi phạm các nội dung Điều 8 Quy chế này, người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

### 1. Xác định nhân thân của công dân

a) Đề nghị công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, giấy tờ khác có liên quan (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách hay là người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền.

b) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011, người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và phải 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.

*(Các điểm a, b, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011 như sau:*

#### *a) Tự mình khiếu nại.*

*Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại;*

*Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;*

*b) Nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.*

*Trường hợp người khiếu nại là người được trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật thì được nhờ trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho trợ giúp viên pháp lý khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.)*

**Lưu ý:** Trường hợp công dân đến tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo. Trường hợp công dân đến tố cáo không xuất trình được giấy tờ tùy thân, người tiếp công dân từ chối tiếp, trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp.

### 2. Tiếp nhận và xử lý thông tin

a) Người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, nghe công dân trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung, đơn, các thông tin, tài liệu công dân cung cấp, cần xác định những nội dung sau:

- Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc;

- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách về vấn đề gì, lĩnh vực nào, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nào;

- Người bị khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào;

- Quá trình xem xét, giải quyết: vụ việc đã được cấp nào giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền;

- Yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng ý hay không đồng ý với việc đã giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; lý do khiếu nại, tố cáo tiếp (nếu có) và những bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp.

#### b) Xử lý thông tin

- Nếu nội dung không thuộc thẩm quyền

- + Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình, người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

- + Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình, người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền. Nếu công dân yêu cầu được nhận đơn, người tiếp công dân hướng dẫn gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được chuyển bộ phận xử lý đơn làm thủ tục chuyên đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trường hợp tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nhưng người tố cáo không cung cấp thông tin, bằng chứng mới, người tiếp công dân không tiếp nhận và giải thích cho người tố cáo biết;

- + Trường hợp kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình, người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

- Nếu nội dung thuộc thẩm quyền

- + Trường hợp có đơn: Người tiếp công dân sau khi xem đơn, thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo và xác định rõ nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân thì hướng dẫn công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được Sở tiếp nhận, xử lý theo quy định. Nếu nội dung đơn không rõ ràng, đầy đủ theo quy định thì đề nghị viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn trước khi công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở;

- + Trường hợp không có đơn: Người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn. Nếu công dân không tự viết đơn được, người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày; đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Sau đó, hướng dẫn công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được Sở tiếp nhận, xử lý theo quy định;

- + Trường hợp có nhiều nội dung: Công dân trình bày vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân hướng

dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh riêng để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Sau đó, hướng dẫn công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được Sở tiếp nhận, xử lý theo quy định.

### 3. Vào sổ theo dõi

a) Sau khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải vào sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp dân theo mẫu, hướng dẫn của Thanh tra Sở.

b) Tổng hợp báo cáo số liệu, tình hình tiếp công dân hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ trưởng cơ quan.

### **Điều 10. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và thông báo kết quả xử lý**

Các phòng chuyên môn, đơn vị nhận được đơn có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý, giải quyết đơn và thông báo kết quả xử lý, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Quản lý và lưu trữ hồ sơ**

Các phòng chuyên môn, đơn vị có trách nhiệm quản lý, theo dõi, tổng hợp việc xử lý, giải quyết đơn; phối hợp với Thanh tra Sở để tổng hợp, trả lời, báo cáo khi có yêu cầu.

Việc lưu trữ theo đúng quy định của pháp luật và hướng dẫn của bộ phận Văn thư lưu trữ của Văn phòng Sở.

## **Chương III**

### **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM**

#### **Điều 12. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được trang bị các phương tiện cần thiết phục vụ cho hoạt động tiếp công dân; được làm việc trong điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân được đề xuất tăng cường lực lượng tiếp công dân, yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý, hỗ trợ trong những trường hợp khẩn cấp hoặc theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 13. Chế độ, chính sách, khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Người tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo chế độ, chính sách, quy định hiện hành.

2. Người tiếp công dân và những người, bộ phận chuyên môn hoàn thành tốt nhiệm vụ tiếp công dân và có nhiều tham gia đóng góp cho hoạt động tiếp công dân được xét khen thưởng, nếu vi phạm các quy định thì bị xử lý kỷ luật theo quy định hiện hành.

3. Cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có những đóng góp cho Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thành phố Đà Nẵng trong hoạt động tiếp công dân thì được xem xét, đề xuất cấp thẩm quyền khen thưởng theo quy định hiện hành; trường hợp vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 14. Điều khoản thi hành**

1. Cán bộ, công chức, người lao động của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thành phố Đà Nẵng và những cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở trên cơ sở Luật Tiếp công dân, các văn bản hướng dẫn của Trung ương và Quy chế tiếp công dân của Sở để xây dựng Quy chế tiếp công dân của đơn vị mình đảm bảo đúng quy định và phù hợp với đơn vị.

3. Giao Chánh Thanh tra Sở chủ trì phối hợp với Chánh Văn phòng Sở hướng dẫn việc tổ chức, thực hiện; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện quy chế này đồng thời thực hiện các báo cáo theo quy định của pháp luật.

4. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, các phòng, đơn vị thuộc Sở kịp thời phản ánh về Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.

**GIÁM ĐỐC**

**Phan Thị Thúy Linh**