

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Sở Tài nguyên và Môi trường Quảng Bình

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STNMT ngày tháng năm 2020
của Sở Tài nguyên và Môi trường Quảng Bình)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của công 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 tại Phòng tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý nhà nước của ngành tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường mà công dân hoặc các tổ chức đến Phòng tiếp công dân của Sở để phản ánh. Thực hiện phân loại các nội dung tiếp nhận qua tiếp công dân để trực tiếp giải quyết theo thẩm quyền của Giám đốc Sở hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo, hoặc hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Luật Khiếu nại.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Bố trí địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được tiến hành tại Phòng tiếp công dân Sở Tài nguyên và Môi trường, địa chỉ: số 105 đường Hữu Nghị, thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình.

2. Tại Phòng tiếp công dân phải niêm yết công khai Quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, trong đó nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; Lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất, thể hiện cụ thể thời gian tiếp, họ tên, chức vụ người tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết trình tự, thủ tục khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Giám đốc Sở có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở chủ trì; việc ủy quyền được thông báo tại phòng Tiếp công dân.

2. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân; phân công các công chức trực tiếp tiếp công dân, lập Sổ theo dõi tiếp công dân; tiếp nhận và trình xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo quy định. Trường hợp Chánh Thanh tra Sở bận công tác thì Phó Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm trực tiếp công dân.

Trường các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Chánh Thanh tra Sở khi có yêu cầu và thực hiện theo chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc tiếp công dân, xử lý các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm phối hợp đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết cho hoạt động tiếp công dân; kịp thời, triển khai các biện pháp đảm bảo trật tự, an toàn, văn minh tại phòng Tiếp công dân khi có yêu cầu của người chủ trì tiếp công dân.

3. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải là người có chuyên môn phù hợp và kỹ năng giao tiếp để xử lý các tình huống tại nơi tiếp công dân; am hiểu thực tế của ngành, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, có ý thức trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao; chỉ được tiếp công dân tại địa điểm quy định, không được tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại nhà riêng.

Điều 5. Chế độ, chính sách đối với công chức thực hiện tiếp công dân của Sở thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Lịch tiếp công dân và thời gian tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ mỗi tháng hai lần, vào ngày 10 và ngày 25 trong tháng (nếu ngày tiếp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc ngày tiếp công dân của Bí thư Tỉnh ủy thì ngày tiếp là ngày làm việc đầu tiên liền kề). Tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp nếu không xem xét, giải quyết kịp thời thì có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng hoặc theo sự chỉ đạo của cấp trên hoặc cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo đề xuất.

2. Thanh tra Sở tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần.

3. Thời gian tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân:

- Buổi sáng: từ 8 giờ đến 11 giờ
- Buổi chiều: từ 14 giờ đến 16 giờ

Điều 7. Tiếp công dân của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở phân công Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở nghiên cứu nội dung, tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Sở xem xét.

2. Chỉ đạo việc tiếp công dân, giao Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở chuẩn bị và thực hiện các nhiệm vụ để tiến hành buổi tiếp công dân.

3. Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở cùng tham gia tiếp công dân để báo cáo, giải thích, trả lời theo nội dung yêu cầu của công dân.

4. Giám đốc Sở hoặc người được ủy quyền chủ trì tiếp công dân kết luận trong buổi tiếp công dân và thông báo kết luận bằng văn bản cho công dân được biết.

5. Giao Chánh Thanh tra Sở chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và báo cáo kết quả thực hiện theo Thông báo kết luận của Giám đốc Sở.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên do Chánh Thanh tra Sở điều hành.

1. Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại Phòng tiếp công dân, công chức tiếp dân lắng nghe công dân trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và thực hiện việc ghi chép đầy đủ nội dung trình bày vào Sổ theo dõi tiếp công dân. Trường hợp nội dung trình bày có liên quan đến lĩnh vực nghiệp vụ chuyên môn, Lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở cùng tiếp công dân.

2. Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân có nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền thì kịp thời báo cáo Giám đốc Sở để xem xét, xử lý.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Nhiệm vụ của công chức khi tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân công chức thực hiện phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức đúng quy định. Công chức chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân.

2. 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.

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 hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. 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.

Điều 10. Quyền của công chức khi tiếp công dân:

1. 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.

2. Trường hợp nhiều người cùng đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện để trình bày theo quy định.

3. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

4. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Khi đến nơi tiếp công dân, 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 người 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 12. Khi đến nơi tiếp công dân, 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 người tiếp công dân;

3. 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 điền chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người 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 của mình.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Chánh Thanh tra Sở chủ trì phối hợp với Chánh Văn phòng Sở và Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở trong việc tổ chức thực hiện và bố trí công chức thực hiện việc tiếp công dân tại Sở Tài nguyên và Môi trường theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 14. Thanh tra Sở chịu trách nhiệm theo dõi công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Sở, kịp thời báo cáo Giám đốc Sở. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng và cả năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo để báo cáo kết quả về Thanh tra tỉnh, Ban tiếp công dân UBND tỉnh theo quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc, yêu cầu báo cáo kịp thời để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

GIÁM ĐỐC

Trần Phong