

Số: /QĐ-SNV

Quảng Ngãi, ngày tháng 3 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn
và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi**

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH QUẢNG NGÃI

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

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;

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

Căn cứ Quyết định số 14/2025/QĐ-UBND ngày 27/02/2025 của UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra; Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở; Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (theo dõi);
- Đảng ủy Sở Nội vụ;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Lưu VT, TTra.

Tạ Công Dũng

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI
SỞ NỘI VỤ

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

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo
tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi**

*(Kèm theo Quyết định số: 337/QĐ-SNV ngày 14/3/2025
của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi)*

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi.

2. Đối tượng áp dụng của Quy chế này là các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân tham gia trực tiếp hoặc có liên quan đến quá trình tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi.

Những nội dung khác có liên quan đến việc tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi chưa được quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, pháp luật về khiếu nại và pháp luật về tố cáo.

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 của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi bố trí địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

Nơi tiếp công dân phải niêm yết: Lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; phải có đủ sổ sách ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Điều 4. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi đều phải được tiếp nhận. Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở được Giám đốc Sở giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân (*gọi chung là người xử lý đơn*) phải tiến hành

ngiên cứu, phân loại, xác định chính xác nội dung để xử lý, quản lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, pháp luật về tố cáo.

Điều 5. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo luật định nhưng không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân, vu cáo xúc phạm cơ quan nhà nước và người thi hành công vụ; phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

1. Thanh tra Sở bố trí công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại phòng làm việc theo ngày, giờ làm việc hành chính.

2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận đơn và báo cáo kết quả định kỳ cho Chánh Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở và Chánh Thanh tra tỉnh theo quy định.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp ngày đó trùng vào ngày lễ, ngày thứ bảy, chủ nhật thì sẽ tiếp vào ngày làm việc hành chính liền kề trước đó.

2. Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở có liên quan có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để phục vụ việc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Sở. Trước ngày tiếp công dân 01 ngày, giao Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở (*hoặc Phó Giám đốc Sở được Giám đốc Sở ủy quyền tiếp công dân theo qui định*) danh sách và tóm tắt nội dung các vụ việc mà công dân đã đăng ký. Trường hợp nhiều người có nhu cầu được tiếp cùng một lúc thì phải thực hiện việc đăng ký theo thứ tự.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở

Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

- Có phát sinh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở theo quy định của pháp luật mà chưa được thụ lý để giải quyết hoặc đã thụ lý nhưng chậm giải quyết.

- Đã có Quyết định giải quyết của Giám đốc Sở nhưng chưa thi hành hoặc thi hành chưa dứt điểm.

- Các trường hợp tiếp công dân theo yêu cầu của cấp trên.

Điều 9. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Giúp Giám đốc Sở tiếp công dân trong ngày làm việc hành chính; hướng dẫn công dân chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện quyền, nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau đây:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

b) Người vi phạm Quy chế tiếp công dân.

5. Người phụ trách công tác tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở.

6. Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải thực hiện theo đúng quy định.

7. Khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*tối đa không quá 05 người*).

8. Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp, nhưng qua nhiều kỳ tiếp, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thường xuyên đến nơi tiếp dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vượt cấp, phải tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời với Chánh Thanh tra Sở và Giám đốc Sở tiến hành kiểm tra, có biện pháp chỉ đạo giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 10. Lập thủ tục đề nghị xử lý hành vi vi phạm an ninh, trật tự tại nơi tiếp dân

1. Công chức tiếp công dân đang trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại nơi tiếp công dân của Sở phải tiến hành lập biên bản về hành vi vi phạm hành chính và chuyển kịp thời tới Chánh Thanh tra Sở và Giám đốc Sở để báo cáo Trưởng Công an phường, Chủ tịch UBND phường nơi tiếp công dân để lập các thủ tục xử lý vi phạm hành chính theo quy định.

2. Trường hợp người có hành vi vi phạm không chấp hành mệnh lệnh chấm dứt hành vi vi phạm thì công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở, Chánh Thanh tra Sở có biện pháp ngăn chặn hành vi hành chính để đảm bảo việc xử lý vi phạm hành chính theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 11. Tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân (*gọi chung là đơn*) gửi đến Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi theo đường bưu điện, hộp thư Tiếp công dân của Sở trên Trang Thông tin điện tử của Sở hoặc gửi trực tiếp đến bộ phận Văn thư của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi đều phải được tiếp nhận và xử lý theo đúng quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và những quy định của Quy chế này.

Điều 12. Đăng ký, thống kê đơn phát sinh

Thanh tra Sở có trách nhiệm tổ chức, thực hiện công tác văn thư của mình để đăng ký đơn, văn bản đến nhằm xử lý và thống kê đầy đủ, kịp thời đơn phát sinh và tình hình xử lý.

Điều 13. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại có đủ điều kiện thụ lý do Luật Khiếu nại quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người xử lý đơn được Giám đốc Sở giao tham mưu giải quyết phải xem xét kỹ, dự thảo kế hoạch, đề xuất hướng giải quyết trình Giám đốc Sở để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp của Điều 11 Luật Khiếu nại thì không thụ lý giải quyết nhưng phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Các vụ việc có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo thì hướng dẫn cơ quan, tổ chức, công dân viết đơn tách riêng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

4. Đơn khiếu nại do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân và các thành viên của Mặt trận Tổ quốc hoặc cơ quan báo chí chuyển đến: nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết; nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì gửi trả lại đơn và thông báo bằng văn bản cho cơ quan tổ chức, cá nhân chuyển đơn đó biết.

Điều 14. Xử lý đơn tố cáo hoặc thông tin tố cáo

1. Khi nhận được đơn tố cáo thì người xử lý đơn hoặc thông tin tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

a) Nếu đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người xử lý đơn hoặc thông tin tố cáo được Giám đốc Sở giao nhiệm vụ tham mưu phải tổ chức kiểm tra nội dung tố cáo, xác minh họ tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do

việc không thụ lý, nếu có yêu cầu; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 10 ngày.

b) Nếu nội dung tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người xử lý đơn được Giám đốc Sở giao nhiệm vụ phải tham mưu Giám đốc chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

c) Tố cáo được thụ lý giải quyết và có quyết định xử lý vi phạm (nếu có) của Giám đốc Sở, nếu người tố cáo vẫn tiếp tục gửi đơn tố cáo kèm theo chứng cứ mới, thì Giám đốc Sở phải chỉ đạo xem xét lại hoặc trực tiếp đối thoại với người tố cáo để làm rõ nội dung còn tố cáo.

2. Không thụ lý giải quyết đơn tố cáo trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn tố cáo mà không ghi tên, không có chữ ký trực tiếp của người tố cáo, không ghi địa chỉ, sao chụp chữ ký hoặc tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;

b) Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;

c) Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

3. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn tố cáo, nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì người xử lý đơn được Giám đốc giao nhiệm vụ xử lý đơn có trách nhiệm phối hợp Chánh Thanh Sở nghiên cứu, tham mưu báo cáo Giám đốc Sở chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì người xử lý đơn được Giám đốc giao nhiệm vụ tiếp nhận đơn tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

Điều 15. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị

Đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm, lĩnh vực quản lý của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi thì Sở có trách nhiệm xem xét, giải quyết và thông tin cho người đã phản ánh, kiến nghị biết lý do về việc xử lý, giải quyết của mình theo quy định của Quy chế này.

Điều 16. Quản lý đơn thư

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi phải được tiếp nhận, xử lý, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi, quản lý đơn theo mẫu đã quy định thống nhất và lưu giữ theo chế độ quy định.

2. Đơn thư trùng lặp nội dung, đơn thư không đủ điều kiện xem xét, thực hiện việc lưu trữ theo quy định.

3. Đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết phải tiến hành thiết lập hồ sơ theo đúng trình tự, thủ tục giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và thực hiện lưu trữ hồ sơ theo chế độ quy định.

Điều 17. Các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của Sở hoặc các phòng chuyên môn nghiệp vụ Sở, đơn vị thuộc sở thì sau buổi tiếp công dân, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời cho Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở để thực hiện báo cáo Giám đốc Sở xem xét giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 18. Hàng quý, 6 tháng và năm, Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở báo cáo kết quả tham mưu Giám đốc Sở giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các quan, tổ chức, cá nhân (*qua Thanh tra Sở để tổng hợp chung*) đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

Điều 19. Giao Thanh tra Sở làm đầu mối tổ chức thực hiện tốt Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình Văn phòng Sở, các phòng, chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc thì các đơn vị báo cáo kịp thời bằng văn bản về Giám đốc Sở (*qua Thanh tra Sở*) để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.
