

Số: /QĐ-SNV

Quảng Ngãi, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn
và giải quyết khiếu nại, tố cáo của 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-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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 06/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi 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 Văn phòng 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 của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ký và thay thế Quyết định số 337/QĐ-SNV ngày 14/3/2025 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 3. Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và tương đương, đơn vị 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, VP.

Tạ Công Dũng

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân và việc tổ chức tiếp công dân tại cơ quan Sở Nội vụ.

1. Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và tương đương, đơn vị thuộc Sở Nội vụ.

2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân
Sở Nội vụ.

3. Công dân đến nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Sở Nội vụ.

1. 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.

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

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm 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 trong khi tiếp công dân.

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 5. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Giám đốc Sở Nội vụ thực hiện tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân, trường hợp bận công việc quan trọng, phân công một Phó Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ. Cụ thể:

- Tiếp công dân theo định kỳ vào ngày 15 hằng tháng, nếu ngày 15 hằng tháng trùng vào các ngày nghỉ theo quy định thì được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

- Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

2. Giám đốc Sở Nội vụ quyết định phân công công chức thuộc Văn phòng Sở Nội vụ tiếp công dân thường xuyên; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo quy định của pháp luật.

Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính, vào các ngày làm việc trong tuần (*trừ các ngày lễ, Tết...*).

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên đặt tại phòng làm việc thuộc Văn phòng Sở.

2. Địa điểm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất đặt tại Phòng tiếp công dân Sở Nội vụ.

Điều 7. 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 khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. 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 9. 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, 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 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.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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

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 cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

Chương III TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quy định tại nơi tiếp công dân

Tại nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này.

Điều 12. Đón tiếp công dân và xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp và thực hiện như sau:

1. Khi tiếp người khiếu nại thì người 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).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh thì người 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, người 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.

Điều 13. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người 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.

2. 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 người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người 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.

4. 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 người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

Điều 14. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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-TTCTP ngày 01/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung hoặc đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản

ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc Sở Nội vụ mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn và báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc Sở có thẩm quyền giải quyết.

3. Ý kiến trình bày nội dung hoặc đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ xem xét, giải quyết theo thẩm quyền. 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 người 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-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Điều 15. Trình tự tiếp công dân của Giám đốc Sở Nội vụ

1. Chánh Văn phòng Sở Nội vụ trực tiếp tham mưu Giám đốc Sở Nội vụ tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân trước khi bắt đầu việc tiếp công dân và phân công công chức giúp việc gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký, kiểm tra giấy tờ tùy thân, báo cáo cho người chủ trì về họ tên, địa chỉ, nội dung yêu cầu chủ yếu của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia trao đổi về các nội dung có liên quan đến yêu cầu của công dân.

5. Nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ thì người chủ trì tiếp công dân phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

6. Kết thúc việc tiếp công dân, người chủ trì tiếp công dân ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

7. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở Nội vụ phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và tương đương, đơn vị thuộc Sở trong công tác tiếp công dân của Giám đốc Sở Nội vụ

1. Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và tương đương, đơn vị thuộc Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ hoặc tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Khi được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở, trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và tương đương, đơn vị thuộc Sở Nội vụ phải chuẩn bị những nội dung có liên quan và trực tiếp tham gia. Trường hợp có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay nhưng phải ủy quyền và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Nội vụ về nội dung ủy quyền; tham mưu cho Giám đốc Sở giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Giám đốc Sở hoặc công chức tiếp công dân thường xuyên tham mưu Giám đốc Sở trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;
- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 18. Văn phòng Sở Nội vụ chủ trì chuẩn bị các điều kiện vật chất cần thiết, đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân tại cơ quan Sở Nội vụ.

Điều 19. Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và tương đương, đơn vị thuộc Sở Nội vụ có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc quy định này; Trưởng Ban Thi đua - Khen thưởng xây dựng, ban hành Quy chế tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị mình đảm bảo theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Lãnh đạo, công chức, viên chức của Sở Nội vụ và các tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của Sở Nội vụ phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức, cá nhân phản ánh về Sở Nội vụ (*qua Văn phòng Sở*) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
