

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Ngoại vụ tỉnh Lạng Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 137/QĐ-SNgV, ngày 27 /9/2026
của Giám đốc Sở Ngoại vụ)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân, đối thoại và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân, tại cơ quan Sở Ngoại vụ tỉnh Lạng Sơn.

2. Quy chế này áp dụng đối với:

2.1. Giám đốc Sở, Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở và công chức được giao nhiệm vụ làm công tác tiếp công dân theo quy định.

2.3. Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là công dân, cán bộ, đảng viên, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện Quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định tại **Điều 7** Luật Tiếp công dân năm 2013, góp phần thực hiện nghiêm túc 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.

Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn, chuyển bản ghi lại nội dung tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tổ chức tiếp công dân phải tuân thủ quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định pháp luật khác có liên quan.

2. Hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng quy định; bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Hoạt động tiếp công dân phải trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng (*nếu ngày 20 hàng tháng trùng vào ngày lễ, tết, ngày nghỉ thứ 7, chủ nhật thì tiếp vào ngày làm việc tiếp theo*)

Chánh Văn phòng Sở được Giám đốc Sở giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên của Sở, được thực hiện vào các ngày trong tuần (*trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết*).

Sáng từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút.

Chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00 phút.

Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc và Văn phòng Sở được niêm yết tại trụ sở Sở Ngoại vụ và đăng trên Trang Thông tin điện tử của sở.

2. Địa điểm

Việc tiếp công dân của Sở được thực hiện tại phòng Tiếp công dân, tầng 1, trụ sở Sở Ngoại vụ tỉnh Lạng Sơn; địa chỉ: số 10, đường Hùng Vương, phường Lương Văn Tri, tỉnh Lạng Sơn.

Điều 5. Hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật tiếp công dân năm 2013 và thực hiện nghiêm túc các hành vi bị nghiêm cấm, quy định tại **Điều 6** Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, kiến nghị phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật tiếp công dân năm 2013 và quy định tại **Điều 7, Điều 8**, Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

3. Việc theo dõi, quản lý, tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, theo quy định tại Điều 11, Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 6. Điều kiện đảm bảo hoạt động tiếp công dân

Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm chỉ đạo, bố trí cán bộ có năng lực, phẩm chất, trách nhiệm thực hiện công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế; bố trí địa điểm, phòng tiếp công dân, đảm bảo cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định. Thực hiện đúng chính sách, chế độ đối với cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân của cơ quan.

Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc 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 II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Tổ chức tiếp công dân của Giám đốc sở

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 ngày vào ngày 20 hàng tháng (*Nếu trùng vào ngày lễ, tết, ngày nghỉ thứ 7, chủ nhật*) thì tiếp vào ngày làm việc tiếp theo). Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng sẽ ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân thay Giám đốc.

2. Trường hợp xét thấy cần thiết, Giám đốc Sở sẽ bố trí tiếp công dân ngoài lịch theo định kỳ; Văn phòng Sở có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể báo cáo Giám đốc Sở và bố trí lịch tiếp công dân.

3. Văn phòng Sở có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân của Giám đốc Sở. Văn phòng Sở cử công chức hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, giúp Giám đốc Sở theo dõi, tham mưu giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân.

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Sở

1. Việc tiếp công dân thường xuyên của Sở được thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần tại phòng Tiếp công dân. Chánh Văn phòng Sở trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp liên quan đến trách nhiệm giải quyết của nhiều phòng, đơn vị thuộc Sở, Văn phòng Sở là đơn vị chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc Sở thực hiện tiếp công dân.

3. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở

- Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm giao cho công chức Văn phòng Sở tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm và thời gian tiếp công dân quy định tại Điều 5 Quy chế này.

- Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp công dân với Chánh Văn phòng Sở để báo cáo Giám đốc Sở.

- Văn phòng Sở có trách nhiệm mở Sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định.

4. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở

Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc Sở phối hợp tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan đến chuyên môn của phòng, đơn vị trực thuộc Sở.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 10. 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 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.

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. Trường hợp công chức tiếp công dân thấy công dân thuộc trường hợp từ chối tiếp công dân theo Điều 7 quy chế này phải kịp thời báo cáo ngay sự việc đến Chánh Văn phòng để báo cáo Giám đốc Sở ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định.

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 11. 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 12. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc sở có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

1. Bố trí lãnh đạo phòng, đơn vị hoặc công chức chuyên môn cùng tiếp công dân khi Giám đốc sở yêu cầu;

2. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để phục vụ cho việc tiếp công dân của Giám đốc Sở;

3. Kết thúc việc tiếp công dân, có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Chế độ báo cáo

Định kỳ, Văn phòng Sở có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo theo quy định về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh trong sở theo thời gian quy định và yêu cầu nhiệm vụ khi phát sinh.

Điều 14. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý

1. Văn phòng Sở có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các phòng, đơn vị thuộc Sở phối hợp thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Mọi hành vi vi phạm các quy định về tiếp công dân của Quy chế này thì tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có gì khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, tham mưu, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
