

Số: /QĐ-TTNCCCTXH

Khánh Hòa, ngày tháng 8 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC
NGƯỜI CÓ CÔNG - CÔNG TÁC XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 4285/QĐ-UBND ngày 25 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc hợp nhất Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa với Trung tâm Công tác xã hội – Quỹ Bảo trợ trẻ em tỉnh Khánh Hòa thành Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-SLĐTBXH ngày 20 tháng 01 năm 2022 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội;

Căn cứ Quyết định số 21/QĐ-TTNCCCTXH ngày 15 tháng 02 năm 2022 của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội về việc ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa.

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

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp, các phòng chuyên môn và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (VBĐT);
- Lưu: VT, P.HC-TH.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Thùy

SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH
VÀ XÃ HỘI KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC
NGƯỜI CÓ CÔNG - CÔNG TÁC XÃ HỘI

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

Khánh Hòa, ngày tháng 8 năm 2022

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-TTNCCCTXH ngày /8/ 2022 của
Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Trung tâm; công tác tiếp công dân thường xuyên của viên chức được phân công tiếp công dân; trách nhiệm của các trưởng phòng chuyên môn thuộc Trung tâm; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại Trung tâm, điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Trung tâm; tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

Điều 3. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân được tiến hành tại phòng tiếp công dân của Trung tâm từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày lễ, tết):

- Buổi sáng: từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30
- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. 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.

2. 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.

Chương II **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 5. Phân công viên chức tiếp công dân

Viên chức thực hiện tiếp công dân được phân công bằng Quyết định của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội.

Điều 6. Đơn vị phối hợp tiếp công dân

Các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Trung tâm phối hợp tiếp công dân đối với vụ việc có liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

Viên chức được phân công tiếp công dân chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Hai của tuần thứ 2 hàng tháng (trường hợp trùng với ngày nghỉ, lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề); các Phó Giám đốc Trung tâm tiếp công dân theo phân công của Giám đốc Trung tâm.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Trung tâm tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cần thiết.

Chương III **TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 9. Trách nhiệm của Phòng Hành chính – Tổng hợp

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Trung tâm; những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ người dân, đơn vị, tổ chức; phân loại chuyển đơn đến phòng chuyên môn để xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn trong việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc sau khi tiếp công dân.

5. Chậm nhất sau 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, phòng Hành chính – Tổng hợp có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn dự thảo thông báo kết luận vụ việc trình Giám đốc hoặc Phó Giám đốc phê duyệt và thông báo cho công dân hoặc các đơn vị liên quan (nếu có).

6. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư của Trung tâm theo quy định.

Điều 10. Trách nhiệm của các trưởng phòng chuyên môn thuộc Trung tâm

1. Cùng dự hoặc uỷ quyền cho viên chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng mình cho Giám đốc Trung tâm trước khi tiến hành tiếp công dân.

3. Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu.

Chương IV TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC ĐƯỢC PHÂN CÔNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Trách nhiệm của viên chức tiếp công dân

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức theo quy định.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung liên quan do công dân trình bày.
3. Giải thích, hướng dẫn 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. Tiếp nhận, phân loại đơn và tổng hợp báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc tiếp.
5. Đề xuất Phòng Hành chính – Tổng hợp mời các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

Điều 12. Quyền của viên chức tiếp công dân

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy uỷ quyền (nếu có); Trường hợp công dân đến tố cáo nếu không xuất trình các giấy tờ thì có quyền từ chối tiếp trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định.
2. Yêu cầu bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân và đảm bảo an toàn trong quá trình tiếp công dân (nhất là những buổi tiếp đoàn đông người) đối với trường hợp công dân đến phòng tiếp công dân trong tình trạng say rượu, tâm thần, gây mất trật tự hoặc có dấu hiệu gây

mất trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Lãnh đạo Trung tâm để giải quyết.

Điều 13. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

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 nhiệm 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. Từ chối tiếp những người có hành vi vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.
5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.
6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với viên chức tiếp công dân

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.

Điều 15. Các hành vi bị cấm của công dân

1. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;
2. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân;
3. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ;

Chương V BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân được bố trí tại tầng 01 của dãy phòng làm việc hành chính; có trang bị bàn ghế ngồi làm việc, ánh sáng, quạt mát để phục vụ công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và viên chức làm công tác tiếp công dân.

Tại phòng tiếp công dân được niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này; niêm yết hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công bố trên Trang Thông tin điện tử của Trung tâm.

Điều 17. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với viên chức tiếp công dân

1. Viên chức tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Viên chức làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định hiện hành.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm thực hiện

Trưởng phòng Hành chính – tổng hợp, Trưởng phòng Nghiệp vụ và viên chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm chấp hành nghiêm Quy chế này.

Điều 19. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

Quá trình thực hiện Quy chế này nếu xét thấy cần sửa đổi, bổ sung, thay thế cho phù hợp yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật hiện hành thì các phòng chuyên môn phản ánh về phòng Hành chính – Tổng hợp để tổng hợp báo cáo lãnh đạo xem xét, quyết định./.