

Số: /QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG
VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG KHÁNH HÒA**

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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 1182/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của UBND tỉnh về việc Kiện toàn Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa trên cơ sở tiếp nhận chức năng nhiệm vụ điều dưỡng Người có công và quản lý nghĩa trang liệt sĩ tỉnh của Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng Người có công tỉnh Ninh Thuận vào Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 185/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 10/10/2025 của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa 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 Khánh Hòa.

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

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P.HC-TH.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Thùy

SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG
VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG

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

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-TTĐD&CSNCC ngày /10/2025 của
Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân, quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa (sau đây viết tắt là Trung tâm).

2. Quy chế này được áp dụng đối với Lãnh đạo Trung tâm; Lãnh đạo các phòng chuyên môn; viên chức tiếp công dân và tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Trung tâm.

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; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Trung tâm, trong giờ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ hàng tuần, nghỉ lễ theo quy định pháp luật).

2. Đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền 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 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh kéo dài thì Giám đốc Trung tâm ra thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

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

5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân theo khoản 1, khoản 2 Điều này thì người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Điều 5. 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.

Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân

Lãnh đạo Trung tâm; viên chức tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức và thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và quy định của Quy chế này.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng (trường hợp trùng với ngày nghỉ, lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề)

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

3. Trường hợp Giám đốc Trung tâm đi công tác hoặc đi họp không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì có thông báo dời lịch tiếp công dân.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

Việc tiếp công dân thường xuyên của Trung tâm do viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân.

Điều 9. Người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần lập Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 03 quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Người 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 với nhiệm vụ được giao.

3. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định.

Điều 10. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân, trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại Phòng tiếp công dân của Trung tâm. Phòng tiếp công dân được bố trí các điều kiện vật chất, phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi. Phòng tiếp công dân có niêm yết Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn quy trình tiếp công dân.

Chương III

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

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, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Không được tư ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân; không mang vật dụng nguy hiểm gây mất an ninh vào nơi tiếp công dân.

e) Hết giờ làm việc, không được lưu lại địa điểm tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

g) 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;

h) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 12. 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; 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 sau khi tiếp công dân.

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

Điều 13. 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.
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.

Điều 14. 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, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ 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 vào Sổ Tiếp công dân.
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.

Trong quá trình tiếp công dân nếu có đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm theo quy định pháp luật, người tiếp công dân tiếp nhận vào Sổ tiếp công dân, trình Giám đốc Trung tâm xem xét, phê duyệt chuyển cho phòng chuyên môn Trung tâm tham mưu giải quyết.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy, quy chế 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.

7. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Điều 15. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh một nội dung

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Chương IV

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Xác định nhân thân người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Đối với người khiếu nại, ngoài những thông tin cá nhân nêu trên thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại xuất trình thêm giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có).

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người ủy quyền của người khiếu nại theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. Đồng thời, người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, thẻ Trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân có ủy quyền mà không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng quy định tại điểm a, điểm b Khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo quy định.

Điều 17. Hướng dẫn, nghe và ghi chép nội dung 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 vào Sổ tiếp 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. Trong trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được 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 pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

4. Nếu 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 đều phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 18. Phân loại, xử lý nội dung tiếp công dân

1. Trường hợp công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân có đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp nội dung công dân trình bày thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền xem xét, giải quyết. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ (nếu có) bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 19. 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; Trung tâm có trách nhiệm 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 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị mình 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.

Điều 20. Việc tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung trực tiếp lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Giám đốc Trung tâm

2. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Trung tâm trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì đề nghị khoảng thời gian để xem xét, giải quyết và công dân cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

3. Viên chức tiếp công dân ghi chép đầy đủ vào Sổ Tiếp công dân nội dung buổi tiếp công dân; thông báo bằng văn bản những ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại buổi tiếp công dân đến phòng chuyên môn liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu và thông báo kết quả cho công dân.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 21. Trách nhiệm thi hành

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 22. 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.

Trong 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 Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định./.