

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Sở Xây dựng Đắk Lắk

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày tháng 7 năm 2025
của Sở Xây dựng Đắk Lắk)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định cụ thể một số nội dung về tiếp công dân tại Sở Xây dựng:

- Trách nhiệm thực hiện việc tiếp công dân của Sở và các phòng, đơn vị thuộc Sở.
- Địa điểm tiếp công dân.
- Thực hiện việc tiếp công dân.
- Quản lý, báo cáo công tác tiếp công dân.

2. Các nội dung khác về việc tiếp công dân thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; 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 và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Quyết định số 2109/QĐ-UBND ngày 20/9/2022 của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực: Tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Giám đốc, các Phó Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Sở.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại nơi tiếp công dân của Sở.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

- 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 trong lĩnh vực xây dựng và giao thông vận tải.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong lĩnh vực xây dựng

và giao thông vận tải thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, Trưởng các phòng chuyên môn để xem xét, giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở.
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.
4. Các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Chương II QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Thẩm quyền tiếp công dân

1. Giám đốc Sở hoặc ủy quyền cho các Phó Giám đốc Sở;
2. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở;
3. Công chức khác theo sự phân công.

Điều 6. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức công tác tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Hàng tháng, quý, sáu tháng, chín tháng, năm phải tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở theo quy định.
2. Văn Phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở về các điều kiện vật chất, hệ thống thông tin liên lạc cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Nơi tiếp công dân đảm bảo theo quy định.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc trực tiếp công dân thường xuyên hoặc đột xuất được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở, được bố trí riêng và giao cho Văn phòng Sở trực tiếp quản lý, sử dụng, địa chỉ tiếp công dân tại số 05 đường Đồng Khởi, phường Tân An, Tỉnh Đắk Lắk.
2. Lịch trực tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở Xây dựng đảm bảo theo quy định (*có lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng trong mỗi năm*).
3. Văn phòng Sở thực hiện trực tiếp công dân trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết), địa điểm tại Phòng tiếp công dân Tầng 1 của Sở.

Công chức trực tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần).

- Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30.

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

Phòng tiếp công dân được đảm bảo đầy đủ các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ hoạt động tiếp công dân và có niêm yết nội quy, quy chế tiếp công dân và lịch tiếp công dân tại bảng thông báo của Sở theo quy định.

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

1. Giám đốc Sở Xây dựng tiếp công dân định kỳ theo quy định về công tác tiếp công dân (*có lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng trong mỗi năm*). Trường hợp Giám đốc Sở có công việc đột xuất sẽ ủy quyền cho phó Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân. Phó Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân và báo cáo lại cho Giám đốc Sở. Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ nêu trên, Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân khi có yêu cầu cần thiết.

2. Chánh Văn phòng sở có trách nhiệm phối hợp với trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan để tham mưu cho Giám đốc Sở khi thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định.

3. Khi tiếp công dân, lãnh đạo Sở phải có ý kiến trả lời về giải quyết vụ việc của công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn thuộc Sở kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm phối hợp với trưởng các phòng chuyên môn tổng hợp ý kiến kết luận của Giám đốc Sở và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh biết (nếu có).

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên

1. Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính (từ Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần) trừ các ngày nghỉ và ngày lễ theo quy định của pháp luật. Giao Văn phòng Sở là bộ phận thường trực tiếp công dân.

2. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng chuyên môn nào thì công chức tiếp công dân thông báo cho trưởng phòng đó cùng phối hợp với Văn phòng Sở tiếp công dân.

3. Khi nhận được thông báo tiếp công dân, trưởng phòng trong phạm vi trách nhiệm của mình phải trực tiếp hoặc cử công chức có chuyên môn tham gia tiếp công dân cùng với Văn phòng Sở và trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- 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) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- 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:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
- b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; 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) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.
- đ) Không được tự ý ghi âm, ghi hình, chụp ảnh và phát trực tiếp hình ảnh trên nền tảng mạng xã hội (livestream) tại nơi tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 11. Trách nhiệm của người tiếp công dân

- 1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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 giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, giấy tờ khác có liên quan (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 có liên quan vụ việc.
- 3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, hướng dẫn nộp 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.

7. Công chức được phân công tiếp công dân phải được ghi chép nội dung tiếp công dân vào sổ tiếp công dân theo đúng quy định.

Điều 12. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người 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 các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, 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 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. Người vi phạm Nội quy Tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của nơi tiếp công dân.

5. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

Điều 13. Các hành vi bị nghiêm cấm

Thực hiện theo quy định tại Điều 6, Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể:

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.

Điều 14. Quy trình tiếp công dân

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

- Khi tiếp người khiếu nại, 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).

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, 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.

2. Tiếp nhận và xử lý thông tin

a) Người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, nghe công dân trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung, đơn, các thông tin, tài liệu công dân cung cấp, cần xác định những nội dung sau:

- Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách về vấn đề gì, lĩnh vực nào, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nào.

- Người bị khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh là cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

- Quá trình xem xét, giải quyết: vụ việc đã được cấp nào giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

- Yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng ý hay không đồng ý với việc đã giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; lý do khiếu nại, tố cáo tiếp (nếu có) và những bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp.

b) Xử lý thông tin

- Nếu nội dung không thuộc thẩm quyền:

+ Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình, người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

+ Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình, người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền. Nếu công dân yêu cầu được nhận đơn, người tiếp công dân hướng dẫn gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được chuyển bộ phận xử lý đơn làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; trường hợp tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nhưng người tố cáo không cung cấp thông tin, bằng chứng mới, người tiếp công dân không tiếp nhận và giải thích cho người tố cáo biết;

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình, người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

- Nếu nội dung thuộc thẩm quyền:

+ Trường hợp có đơn: Người tiếp công dân sau khi xem đơn, thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo và xác định rõ nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân thì hướng dẫn công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được Sở tiếp nhận, xử lý theo quy định. Nếu nội dung đơn không rõ ràng, đầy đủ theo quy định thì đề nghị viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn trước khi công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở;

+ Trường hợp không có đơn: Người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn. Nếu công dân không tự viết đơn được, người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày; đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Sau đó, hướng dẫn công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được Sở tiếp nhận, xử lý theo quy định;

+ Trường hợp có nhiều nội dung: Công dân trình bày vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh riêng để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Sau đó, hướng dẫn công dân gửi đến bộ phận văn thư của Sở để được Sở tiếp nhận, xử lý theo quy định.

3. Vào sổ theo dõi

a) Sau khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải ghi, chép vào sổ tiếp công dân theo mẫu quy định.

b) Tổng hợp báo cáo số liệu, tình hình tiếp công dân hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ trưởng cơ quan.

Điều 15. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và thông báo kết quả xử lý

Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn nhận được đơn có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý, giải quyết đơn và thông báo kết quả xử lý, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 16. Quản lý và lưu trữ hồ sơ

Các phòng chuyên môn có trách nhiệm quản lý, theo dõi, tổng hợp việc xử

lý, giải quyết đơn, phối hợp với Văn phòng Sở để tổng hợp, trả lời, báo cáo khi có yêu cầu.

Việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III

ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 17. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được trang bị các phương tiện cần thiết phục vụ cho hoạt động tiếp công dân; được làm việc trong điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân được đề xuất tăng cường lực lượng tiếp công dân, yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý, hỗ trợ trong những trường hợp khẩn cấp hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Chế độ, chính sách, khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Người tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo chế độ, chính sách, quy định hiện hành.

2. Người tiếp công dân và cá nhân, bộ phận chuyên môn hoàn thành tốt nhiệm vụ tiếp công dân và có nhiều tham gia đóng góp cho hoạt động tiếp công dân được xét khen thưởng, nếu vi phạm các quy định thì bị xử lý kỷ luật theo quy định hiện hành.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Công chức của Sở Xây dựng và những cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Giao Chánh Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với Trưởng các Phòng chuyên môn hướng dẫn tổ chức, thực hiện, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện quy chế này, đồng thời thực hiện tham mưu các báo cáo theo quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, các phòng chuyên môn thuộc Sở kịp thời phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.