

Số: 81/QĐ-STTTT

Gia Lai, ngày 24 tháng 9 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại
Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai

GIÁM ĐỐC SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;
Căn cứ Thông tư số 07/2011/TT-TTCP ngày 28 tháng 7 năm 2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 01 năm 2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông;
Căn cứ Thông tư liên tịch số 03/2008/TTLT-BTTTT-BNV ngày 30 tháng 6 năm 2008 của liên Bộ Thông tin và Truyền thông và Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Thông tin và Truyền thông thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Phòng Văn hóa và Thông tin thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện;
Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Các ông (bà): Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./. *khk*

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Bộ TT&TT; Thanh tra Bộ TT&TT (b/c);
- TT HĐND tỉnh (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Biên tập Website của Sở;
- Lưu: VT, VP, TTra.



Nguyễn Ngọc Hùng

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai
(Ban hành kèm theo Quyết định số 81/QĐ-STTTT ngày 24 tháng 9 năm 2013 của
Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (sau đây gọi tắt là Sở).
2. Quy định việc tiếp công dân định kỳ của Sở (gồm: Lãnh đạo Sở, Chánh Thanh tra Sở, công chức thuộc Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân) đối với việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp về các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực thông tin và truyền thông thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp về lĩnh vực thông tin và truyền thông thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, ra quyết định giải quyết, kết luận giải quyết các vụ việc và trả lời cho công dân biết theo đúng quy định của pháp luật.
2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở trong các công tác tổ chức tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở tổ chức tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

Điều 4. Thời gian, địa điểm, phòng tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính (buổi sáng: Từ 7^h00' đến 11^h00'; buổi chiều: Từ 13^h00' đến 17^h00') từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.
2. Địa điểm của Phòng tiếp công dân được đặt tại phòng họp của Sở (địa chỉ: Tầng 1, Trụ sở Liên cơ quan, số 17 Trần Hưng Đạo, Tp. Pleiku, tỉnh Gia Lai).

- 2 -
3. 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, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp được thuận lợi.
 4. Phòng tiếp công dân được niêm yết nội quy và lịch tiếp công dân.

Điều 5. Công chức tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân là công chức trong biên chế Nhà nước thuộc Sở.
2. Giám đốc Sở ủy quyền, giao Chánh Thanh tra Sở phân công nhiệm vụ cho công chức tiếp công dân.

Điều 6. Lãnh đạo Sở tiếp công dân

1. Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ vào các ngày 01 và 15 hằng tháng (trường hợp các ngày này trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì thực hiện vào ngày kế tiếp). Trường hợp Giám đốc Sở vắng mặt (nghỉ phép, đi công tác ...) thì Phó Giám đốc Sở hoặc Chánh Thanh tra Sở tiếp công dân và có trách nhiệm báo cáo đầy đủ tình hình tiếp công dân cho Giám đốc Sở.
2. Tùy theo nội dung, tính chất các vụ việc, lãnh đạo Sở có thể triệu tập đại diện các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở cùng tham gia tiếp công dân.
3. Thanh tra Sở có trách nhiệm lập kế hoạch, chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến công tác tiếp dân của Lãnh đạo Sở.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Trách nhiệm, nhiệm vụ của công chức tiếp công dân

1. Trang phục phải chỉnh tề, đeo thẻ công chức, có dán ảnh, ghi rõ cơ quan, họ tên, chức danh, số hiệu theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại nơi quy định, không được tiếp tại nhà riêng hoặc các địa điểm khác.
2. Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở. Nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết thì giải thích, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, không gây phiền hà, sách nhiễu, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp của công dân;
4. Lắng nghe công dân trình bày đầy đủ về nội dung sự việc và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp theo đúng quy định của pháp luật. Ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày;
5. Không tiết lộ những thông tin, hồ sơ, tài liệu, bút tích, địa chỉ... của công dân (những đối tượng, nội dung theo quy định của pháp luật phải giữ bí mật).

Điều 8. Quyền hạn của công chức tiếp công dân

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân; trình bày trung thực, đầy đủ, rõ ràng về các nội dung của vụ việc; cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan;

lý do và những yêu cầu giải quyết. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và yêu cầu ký tên xác nhận.

2. Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét và có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho công dân;

3. Không tiếp những người đang trong tình trạng sử dụng chất kích thích, say rượu, tâm thần và người có hành vi vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân;

4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì yêu cầu các công dân cử đại diện trình bày.

Chương IV **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN**

Điều 9. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền

1. Được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

2. Được hướng dẫn, giải thích về quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

3. Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung vụ việc.

4. Được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

5. Đối với trường hợp tố cáo, được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

Điều 10. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ Quy chế, Nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp của mình và ký tên hoặc điểm chỉ để xác nhận những nội dung đã trình bày.

3. Giữ gìn trật tự, vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ hoặc các loại phương tiện, hung khí khác có thể xâm hại đến an ninh, trật tự nơi tiếp công dân.

4. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối, mất trật tự; vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 11. Trách nhiệm tổ chức thực hiện


1. Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở quản lý công tác tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp theo quy định; phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở thực hiện nhiệm vụ Quy chế này.

2. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở trong phạm vi, trách nhiệm, nhiệm vụ phối hợp với Thanh tra Sở thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp.

Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các phòng chuyên môn nghiệp vụ, đơn vị trực thuộc, cá nhân thuộc Sở có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời.
2. Phòng chuyên môn nghiệp vụ, đơn vị trực thuộc, cá nhân nào vi phạm các quy định trong Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật. / Hst

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Ngọc Hùng