

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai**  
(Kèm theo Quyết định số: 19/QĐ-STTTT ngày 19 tháng 02 năm 2024  
của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (sau đây gọi tắt là Sở).
- Quy chế này áp dụng đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Thông tin và Truyền thông.

#### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông.
- 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.
- 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.

#### Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

Các hành vi bị nghiêm cấm thực hiện theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Trách nhiệm của tổ chức tiếp công dân**

Thanh tra Sở tham mưu, giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân theo quy định; 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.

#### **Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Thời gian thực hiện tiếp công dân trong giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật).

2. Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân (Tầng 2 - Sở Thông tin và Truyền thông, trụ sở Liên cơ quan, số 17 Trần Hưng Đạo, phường Tây Sơn, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai; số điện thoại liên hệ: 02693717569).

3. Địa điểm tiếp công dân được bố trí khang trang, lịch sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết rõ ràng Lịch tiếp công dân (thời gian, chức vụ người tiếp công dân) và nội quy tiếp công dân, 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 các thông tin quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

#### **Điều 7. Công chức tiếp công dân thường xuyên**

1. Công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên là công chức thuộc Thanh tra Sở.

2. Giám đốc Sở giao Chánh Thanh tra Sở phân công nhiệm vụ cho công chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

#### **Điều 8. Giám đốc Sở tiếp công dân**

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 và 15 hàng tháng (trường hợp các ngày này trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì thực hiện vào ngày kế tiếp). Ngoài ra, Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân 2013.

Trường hợp Giám đốc Sở vắng mặt (nghỉ phép, đi công tác...) thì ủy quyền cho 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, Giám đốc Sở triệu tập thêm đại diện các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, đơn vị 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 Giám đốc Sở.

**Chương III**  
**QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO,**  
**KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và trách nhiệm của người tiếp công dân**

Thực hiện theo quy định tại Điều 7 và Điều 8 Luật tiếp công dân năm 2013.

**Chương IV**  
**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 10. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Thanh tra Sở chủ trì tham mưu, giúp Ban Giám đốc Sở quản lý, 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 thuộc thẩm quyền của Sở theo quy định của pháp luật. Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở triển khai thực hiện Quy chế này. Chủ trì theo dõi, tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm bố trí địa điểm, phương tiện tiếp công dân theo khoản 2 và 3 Điều 6 của Quy chế này.

3. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở tổ chức 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 theo chức năng, nhiệm vụ được giao và theo đúng quy định của pháp luật.

4. Trong quá trình thực hiện Quy chế; nếu có khó khăn, vướng mắc thì tập thể, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh với Thanh tra Sở để báo cáo, tham mưu Giám đốc Sở xử lý.

**Điều 11. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tập thể, cá nhân thuộc Sở có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời.

2. Tập thể, cá nhân thuộc Sở nào nếu 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.

3. Thanh tra Sở có trách nhiệm theo dõi, đề xuất việc khen thưởng và xử lý vi phạm đối với việc thực hiện Quy chế này./.

-----