

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT KHÁNH HÒA

Căn cứ Nghị định số 89/NĐ-CP ngày 07/8/1997 của Chính phủ ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 71/1998/NĐ-CP ngày 08/9/1998 của Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan;

Căn cứ Quyết định số 218-QĐ/TW, ngày 12/12/2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng ban hành Quy định về việc Mặt trận tổ quốc Việt Nam, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia góp ý xây dựng Đảng, xây dựng Chính quyền;

Căn cứ Quyết định số 2710/QĐ-UBND ngày 12/9/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa, về việc thành lập Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Khánh Hòa trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Y tế Dự phòng, Trung tâm Phòng, chống HIV/AIDS, Trung tâm Phòng, chống Sốt rét- Ký sinh trùng và côn trùng, Trung tâm Truyền thông giáo dục sức khỏe và Trung tâm Nội tiết;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo tại Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Khánh Hòa.

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

Điều 3. Ban Thanh tra nhân dân, các khoa, phòng thuộc Trung tâm chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Ban lãnh đạo (VBĐT);
- BCH Công đoàn;
- Ban Thanh tra nhân dân;
- Lưu: VT, TCHC.

19 • **GIÁM ĐỐC**
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Thị Tuyết Mai



From The Library of

QUY CHẾ

Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo
tại Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh Khánh Hòa
(Kèm theo Quyết định số 113 /QĐ-KSĐT ngày 04/6/2019 của
Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Khánh Hòa)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Văn bản này quy định về việc tiếp công dân, xử lý đơn thư; thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chế độ thông tin, báo cáo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật.

2. Quy định này xác định quyền hạn, nghĩa vụ của công dân và cán bộ tiếp dân; hướng dẫn nguyên tắc, trình tự, thủ tục và nội dung tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi và quyền hạn của Trung tâm.

3. Quy định này xác định trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm, Ban Thanh tra nhân dân và Lãnh đạo các khoa, phòng trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Quy định này áp dụng đối với cán bộ viên chức, người lao động (CBVC-LĐ) của đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến các hoạt động của Trung tâm.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tiếp công dân là việc các CBVC-LĐ thuộc Trung tâm có trách nhiệm đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong Trung tâm hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

3. Tố cáo là việc công dân theo thủ tục do Luật tố cáo quy định báo cho Trung tâm, tổ chức, cá nhân thuộc Trung tâm có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Trung tâm, Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

4. Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thuộc Trung tâm về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý, các hoạt động liên quan đến Trung tâm.

5. Đơn thư là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, theo phương thức được pháp luật quy định gửi đến Trung tâm, Giám đốc hoặc tổ chức, cá nhân thuộc Trung tâm để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một hoặc một số vấn đề nhất định.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm

1. Kịp thời, công khai, minh bạch, chính xác;
2. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện;
3. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả lời kết quả đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 4: Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền quản lý của mình;
2. Tổ chức xây dựng, ban hành Quy định công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
3. Chỉ đạo Ban Thanh tra và các khoa, phòng trong Trung tâm về công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong đơn vị;
4. Ban hành kết luận/quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo và giải quyết các kiến nghị, phản ánh.

Điều 5. Trách nhiệm của Ban Thanh tra nhân dân

1. Tham mưu và giúp cho Giám đốc Trung tâm trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Phối hợp với các khoa, phòng tuyên truyền, phổ biến pháp luật, tập huấn về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đối với các đơn vị và cá nhân thuộc Trung tâm;

3. Giúp Giám đốc Trung tâm xác minh, kết luận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và kiến nghị biện pháp xử lý đối với các đơn vị, cá nhân có liên quan;

4. Theo dõi, đôn đốc các khoa, phòng thuộc Trung tâm trong việc giải quyết kiến nghị, phản ánh; thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật;

5. Tổng hợp tình hình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi Trung tâm; thực hiện chế độ báo cáo, lưu trữ theo quy định.

Điều 6. Trách nhiệm của Lãnh đạo các khoa, phòng thuộc Trung tâm

1. Phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân trong việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi có yêu cầu của Giám đốc Trung tâm.

2. Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định/kết luận của Giám đốc Trung tâm/Thanh tra cấp trên về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến trách nhiệm của mình.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục I

Tiếp công dân và xử lý đơn thư

Điều 7. Quyền hạn và nghĩa vụ của công dân

1. Quyền hạn

- a) Được tiếp đón tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm;
- b) Được yêu cầu thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng văn bản;
- c) Được yêu cầu giữ bí mật, họ, tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo;
- d) Được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ tiếp công dân với Giám đốc;
- đ) Được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của Giám đốc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Nghĩa vụ

- a) Khi đến địa điểm tiếp công dân cần xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời/giấy hẹn làm việc cho cán bộ tiếp công dân; nếu là đại diện cho các cá nhân hoặc tổ chức thì phải có giấy ủy quyền/giấy giới thiệu hợp pháp; nếu là Luật sư giúp đỡ người khiếu nại, tố cáo thì phải có thẻ Luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại, tố cáo, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư. Trường hợp nhiều

người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung phải cử 01 người đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân;

b) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; không được vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

c) Tuân thủ Nội quy tiếp công dân của Trung tâm và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;

d) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những nội dung đã trình bày, các tài liệu đã cung cấp;

đ) Ký xác nhận vào các văn bản liên quan đến nội dung đã trình bày với cán bộ tiếp công dân. Khi trình bày xong sự việc hoặc sau khi giao đơn thư và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cán bộ tiếp công dân, công dân trở về chờ kết quả giải quyết, không được lưu trú tại phòng tiếp công dân.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền hạn và nghĩa vụ của cán bộ tiếp công dân

1. Quyền hạn

a) Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời/giấy hẹn đến làm việc tại Phòng tiếp công dân;

b) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lý do và những yêu cầu cần giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có);

c) Từ chối không tiếp những công dân vi phạm Nội quy tiếp công dân của Trung tâm hoặc những người đang trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình;

d) Từ chối tiếp những công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhiều lần vụ việc không liên quan hoặc không thuộc thẩm quyền mà đã có văn bản trả lời trước đó;

đ) Đối với những trường hợp cố tình gây rối, gây mất trật tự, cán bộ tiếp công dân có quyền xử lý linh hoạt, khi cần thiết có thể gọi lực lượng bảo vệ hoặc lực lượng công an hỗ trợ.

2. Nghĩa vụ

a. Trang phục phải chỉnh tề, đeo thẻ viên chức; tự giới thiệu tên, chức vụ của mình để công dân được tiếp biết. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân, không được tiếp tại nhà riêng.

b. Thực hiện đúng các quy định về tiếp công dân của Trung tâm và pháp

luật;

c. Lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung do công dân trình bày vào sổ tiếp công dân và đọc lại trước khi công dân ký tên vào bản ghi nội dung. Trường hợp công dân trình bày bằng lời nói, nếu thấy cần thiết thì ghi âm nội dung trình bày của công dân;

d. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin khác có thể làm lộ danh tính của người tố cáo;

đ. Không được cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân;

e. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của Giám đốc thì phải tiếp nhận đơn, báo cáo Giám đốc để xem xét, giải quyết theo quy trình. Các tài liệu, giấy tờ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp được tiếp nhận và phải viết giấy biên nhận đầy đủ;

f. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, có văn bản hoặc quyết định giải quyết cuối cùng đúng chính sách, pháp luật thì trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành;

g. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc, phải hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân

Cán bộ được phân công tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật: Thứ 4 hàng tuần

- Sáng từ 7 giờ 30 đến 11 giờ.

- Chiều từ 14 giờ đến 16 giờ.

Điều 10. Xử lý đơn thư

1. Khi nhận được đơn thư của công dân các cá nhân, đơn vị nhận được đơn phải chuyển cho Ban Thanh tra nhân dân chậm nhất 1 ngày kể từ ngày nhận được đơn thư.

2. Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm phân loại và xử lý đơn thư như sau:

a. Đối với đơn thư khiếu nại, đơn tố cáo; đơn có nội dung khiếu nại, nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì thực hiện theo quy định tại Mục II, III Chương II Quy định này.

b. Đối với đơn thư tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có dấu hiệu tội phạm thì trực tiếp làm thủ tục chuyển vụ việc tố cáo cho cơ quan có thẩm quyền.

c. Đối với đơn thư không có nội dung khiếu nại, tố cáo (đơn kiến nghị, phản ánh) nhưng có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, hoạt động của Trung tâm thì thực hiện theo quy định tại Mục IV Chương II Quy định này.

d. Đối với đơn thư có nội dung khiếu nại, tố cáo, hoặc đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến nơi có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Không xem xét, giải quyết những đơn thư sau đây:

a. Đơn thư không ghi rõ ngày tháng năm viết; không ghi rõ họ tên địa chỉ của người viết; không có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết;

b. Đơn thư khiếu nại không liên quan trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; hết thời hạn, thời hiệu khiếu nại; khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần hai; khiếu nại đã được Tòa án thụ lý;

c. Đơn thư tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết mà không có nội dung mới hoặc nội dung tố cáo không có điều kiện để xác minh;

d. Đơn thư được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan khác hoặc người có thẩm quyền khác giải quyết.

Mục II

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 11. Các quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại

1. Người khiếu nại có các quyền sau đây:

a. Gửi đơn thư tới Ban Thanh tra nhân dân, qua hòm thư góp ý, Ban Giám đốc hoặc cơ quan có thẩm quyền;

b. Trực tiếp khiếu nại với Ban Thanh tra nhân dân, Giám đốc, cán bộ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm theo lịch tiếp công dân được quy định tại Điều 9 Quy định này.

c. Tự mình khiếu nại hoặc thông qua người đại diện hợp pháp để khiếu nại;

d. Được nhận văn bản trả lời về việc thụ lý để giải quyết khiếu nại, nhận quyết định giải quyết khiếu nại;

đ. Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm phạm, được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

e. Được khiếu nại tiếp hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật khiếu nại và pháp luật về tố tụng hành chính;

f. Rút khiếu nại trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giải quyết.

2. Người khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:

- a. Khiếu nại đến đúng người có thẩm quyền giải quyết;
 - b. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu cho người giải quyết khiếu nại; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày và việc cung cấp các thông tin, tài liệu đó;
 - c. Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;
 - d. Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại trong thời gian khiếu nại, trừ trường hợp quyết định, hành vi đó bị tạm đình chỉ thi hành theo quy định của pháp luật;
3. Người khiếu nại thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Các quyền và nghĩa vụ của người bị khiếu nại

1. Người bị khiếu nại có các quyền sau đây:
 - a. Đưa ra bằng chứng về tính hợp pháp của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại;
 - b. Được biết, đọc, sao chụp, sao chép các tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật Nhà nước.
2. Người bị khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:
 - a. Tiếp nhận, giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; thông báo bằng văn bản về việc thụ lý để giải quyết, gửi quyết định giải quyết cho người khiếu nại và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc giải quyết của mình; trong trường hợp khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm chuyển đến thì phải thông báo việc giải quyết hoặc kết quả giải quyết cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó theo quy định của Luật khiếu nại;
 - b. Giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu;
 - c. Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;
 - d. Bồi thường thiệt hại, khắc phục hậu quả do quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật của mình gây ra theo quy định của pháp luật.
3. Người khiếu nại thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Thẩm quyền của Giám đốc

Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình; của công chức, viên chức, người lao động và quyết định kỷ luật công chức, viên chức do mình ban hành.

Điều 14. Hình thức khiếu nại

1. Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn thư khiếu nại hoặc trực tiếp.
2. Trường hợp khiếu nại bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

3. Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo Khoản 2 Điều này.

4. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại theo quy định tại Khoản 4 Điều 8 Luật khiếu nại năm 2011.

Điều 15. Quy trình tiếp nhận đơn thư, giải quyết khiếu nại

1. Tiếp nhận và phân loại đơn thư khiếu nại
 - a. Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận trực tiếp đơn thư khiếu nại từ tổ chức, cá nhân khiếu nại hoặc các nguồn khác theo Điểm a Khoản 1 Điều 11 Quy định này;
 - b. Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm phân loại đơn thư khiếu nại để xác định thẩm quyền xử lý và tìm hiểu nội dung khiếu nại.
 - c. Lãnh đạo Ban Thanh tra nhân dân trình Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) nội dung đơn khiếu nại và đề xuất phương án giải quyết.

2. Thụ lý giải quyết khiếu nại

- a. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, nếu khiếu nại đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc thì Ban Thanh tra nhân dân giúp Giám đốc Trung tâm tiến hành thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản tới người, đối tượng, tổ chức khiếu nại. Nếu không đủ điều kiện thụ lý hoặc đủ điều kiện thụ lý nhưng không thuộc thẩm quyền thì cũng thông báo tới người, đối tượng, tổ chức khiếu nại được biết;

b. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Giải quyết vụ việc khiếu nại

a. Ban Thanh tra nhân dân tham mưu cho Giám đốc Trung tâm thành lập Tổ công tác giải quyết đơn thư khiếu nại;

b. Tổ công tác có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, tổ chức đối thoại (nếu cần) để làm cơ sở cho việc ra quyết định giải quyết khiếu nại của Giám đốc;

c. Trên cơ sở kết quả xác minh nội dung khiếu nại, đối thoại, Giám đốc ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo Điều 31 Luật khiếu nại năm 2011.

4. Gửi, thông báo quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các đơn vị, cá nhân liên quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

5. Tổ công tác bàn giao hồ sơ gốc giải quyết khiếu nại cho Ban Thanh tra nhân dân để lưu theo Quy định của Trung tâm và pháp luật về lưu trữ, khai thác, sử dụng hồ sơ vụ việc khiếu nại.

Mục III

GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Điều 16. Các quyền và nghĩa vụ của người tố cáo

1. Người tố cáo có các quyền sau đây:

a. Gửi đơn thư tới Ban Thanh tra nhân dân qua hòm thư góp ý hoặc Ban Giám đốc hoặc cơ quan có thẩm quyền;

b. Trực tiếp tố cáo với Ban Thanh tra nhân dân, Giám đốc, cán bộ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm theo lịch tiếp công dân được quy định tại Điều 9 của Quy định này.

c. Yêu cầu được giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin khác có thể làm lộ danh tính;

d. Yêu cầu được thông báo kết quả giải quyết tố cáo;

đ. Yêu cầu được bảo vệ khi bị đe dọa, trù dập, trả thù.

2. Người tố cáo có các nghĩa vụ sau đây:

a. Nêu rõ họ, tên, địa chỉ của mình;

b. Trình bày trung thực về nội dung tố cáo;

c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung tố cáo.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Các quyền và nghĩa vụ của người bị tố cáo

1. Người bị tố cáo có các quyền sau đây:

a. Được thông báo về nội dung tố cáo;

b. Đưa ra bằng chứng để chứng minh nội dung tố cáo là không đúng sự thật;

c. Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp bị xâm phạm, được phục hồi danh dự, được bồi thường thiệt hại do việc tố cáo không đúng gây ra;

d. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người tố cáo sai sự thật.

2. Người bị tố cáo có các nghĩa vụ sau đây:

a. Giải trình về hành vi bị tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu;

b. Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định xử lý tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;

c. Bồi thường thiệt hại, khắc phục hậu quả do hành vi trái pháp luật của mình gây ra.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Thẩm quyền của Giám đốc

Giải quyết đối với tố cáo có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị; giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức, người lao động do mình trực tiếp quản lý.

Điều 19. Hình thức tố cáo

1. Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn thư tố cáo hoặc tố cáo trực tiếp.

2. Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thư thì trong đơn thư tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ, tên, địa chỉ của người tố cáo; nội dung tố cáo. Đơn thư tố cáo phải do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thư thì trong đó phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

3. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc người tiếp nhận ghi lại việc tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều này. Trường hợp nhiều người đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung tố cáo.

Điều 20. Quy trình tiếp nhận đơn thư, giải quyết tố cáo

1. Tiếp nhận và phân loại đơn thư tố cáo

a. Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận trực tiếp đơn thư tố cáo từ người tố cáo hoặc các nguồn khác theo Điểm a Khoản 1 Điều 16 của Quy định này;

b. Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm phân loại đơn thư tố cáo để xác định thẩm quyền xử lý và tìm hiểu nội dung tố cáo.

c. Lãnh đạo Ban Thanh tra nhân dân trình Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) nội dung đơn tố cáo và đề xuất phương án giải quyết.

2. Thụ lý giải quyết tố cáo

a. Khi nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc, trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được tố cáo, Ban Thanh tra nhân dân phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và đề xuất Giám đốc quyết định có thụ lý hay không thụ lý giải quyết tố cáo; thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý (nếu có yêu cầu). Trường hợp phải xác minh kiểm tra tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày;

Nếu nội dung đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc, trong vòng 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo phải chuyển đơn tố cáo cho đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo (nếu có yêu cầu);

b. Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với các vụ việc phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 90 ngày kể từ ngày thụ lý trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Giải quyết vụ việc tố cáo

a. Ban Thanh tra nhân dân tham mưu cho Giám đốc thành lập Tổ công tác giải quyết đơn thư tố cáo;

b. Tổ công tác giúp Giám đốc trong việc xác minh nội dung tố cáo, kết luận nội dung xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết và báo cáo cho Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) để làm cơ sở cho việc kết luận nội dung tố cáo và giải quyết tố cáo;

c. Căn cứ nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, Giám đốc kết luận bằng văn bản về nội dung tố cáo;

d. Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung sau: Kết quả xác minh nội dung tố cáo; kết luận việc tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; xác định trách nhiệm của từng cá nhân về những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần; các biện pháp xử lý theo thẩm quyền; kiến nghị biện pháp xử lý với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền (nếu có);

đ. Căn cứ kết luận nội dung tố cáo, Giám đốc tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật đối với người tố cáo (nếu tố cáo sai) hoặc người bị tố cáo (nếu tố cáo đúng).

4. Gửi kết luận, công khai nội dung tố cáo: Kết luận nội dung tố cáo được gửi cho người bị tố cáo (không tiết lộ thông tin về người tố cáo) và người tố cáo bằng văn bản (nếu người tố cáo yêu cầu). Giám đốc có trách nhiệm công khai kết luận nội dung tố cáo theo một trong các hình thức sau: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp dân

của Trung tâm; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo bảo đảm không tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

5. Tổ công tác bàn giao hồ sơ gốc giải quyết tố cáo cho Ban Thanh tra nhân dân để lưu theo Quy định của đơn vị và pháp luật về lưu trữ, khai thác, sử dụng hồ sơ vụ việc tố cáo.

Mục IV

GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 21. Quyền và trách nhiệm cá nhân, tổ chức có kiến nghị, phản ánh

1. Có quyền kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động của Trung tâm;
2. Có quyền yêu cầu thông báo về tình hình kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh;
3. Kiến nghị, phản ánh phải được trình bày một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ;
4. Thực hiện kiến nghị, phản ánh theo đúng hình thức, yêu cầu tại Điều 23 Quy định này.

Điều 22. Quyền và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân tiếp nhận kiến nghị, phản ánh và giải quyết kiến nghị, phản ánh

1. Trách nhiệm của Trung tâm trong việc tiếp nhận kiến nghị, phản ánh
 - a. Công bố công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ e-mail;
 - b. Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển kiến nghị, phản ánh cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để kịp thời xử lý;
2. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận kiến nghị, phản ánh;
 - a. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến kiến nghị, phản ánh theo Quy định này;
 - b. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh;
 - c. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

Điều 23. Hình thức kiến nghị, phản ánh

1. Các kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan đến đơn vị được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:
 - a. Trực tiếp kiến nghị, phản ánh tới Ban Thanh tra nhân dân, Giám đốc, cán bộ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm theo lịch tiếp công dân được quy định tại Điều 9 Quy định này;

b. Bảng văn bản bao gồm: văn bản gửi theo đường dịch vụ bưu chính, văn bản gửi qua thư điện tử, Trang thông tin điện tử của đơn vị theo địa chỉ tiếp nhận được quy định tại điểm a Khoản 1 Điều 25 Quy định này; thông tin tiếp nhận từ các nguồn: báo chí, hội thảo, hội nghị...;

c. Bảng Điện thoại theo số điện thoại được quy định tại điểm a Khoản 1 Điều 25 Quy định này;

d. Qua hòm thư góp ý của Trung tâm và phiếu lấy ý kiến phản hồi của đơn vị;

2. Các hình thức kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo các yêu cầu theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Thẩm quyền của Giám đốc

Giải quyết kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động của Trung tâm, trừ trường hợp đã được phân cấp và pháp luật có quy định khác.

Điều 25. Tiếp nhận, giải quyết kiến nghị, phản ánh

1. Địa chỉ tiếp nhận kiến nghị và phản ánh

Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận trực tiếp

- Phòng Tổ chức – Hành chính

- Số điện thoại: 0258 3826278

2. Thời gian tiếp nhận

Vào các ngày làm việc trong tuần với Ban Thanh tra nhân dân, cán bộ tiếp công dân và Giám đốc theo thời gian được nêu cụ thể tại Điều 9 Quy định này.

Trường hợp gửi qua Email thì thực hiện 24/24 giờ.

3. Phân loại kiến nghị, phản ánh

Ban Thanh tra nhân dân phân loại các kiến nghị, phản ánh để xác định thẩm quyền giải quyết.

4. Quy trình giải quyết kiến nghị, phản ánh

a. Khi nhận được kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm, Ban Thanh tra nhân dân tổng hợp, báo cáo trình Giám đốc. Giám đốc nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc yêu cầu các đơn vị liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh xem xét giải quyết. Đồng thời thông báo cho cá nhân, đơn vị, tổ chức có kiến nghị, phản ánh biết kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết. Lãnh đạo các khoa, phòng liên quan có trách nhiệm giải quyết kiến nghị, phản ánh và trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả giải quyết phải gửi kết quả về Ban Thanh tra nhân dân để tổng hợp;

b. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì Ban Thanh tra nhân dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền

để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết và báo cho người kiến nghị, phản ánh biết;

c. Đối với kiến nghị, phản ánh thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến: Các đơn vị nhận được kiến nghị, phản ánh thông qua phiếu lấy ý kiến có trách nhiệm báo cáo Ban Giám đốc. Ban Giám đốc giao cho các đơn vị liên quan giải quyết.

3. Kết luận và thông tin giải quyết kiến nghị, phản ánh

a. Kết luận: Giám đốc Trung tâm kết luận giải quyết kiến nghị, phản ánh bằng văn bản;

b. Thông tin giải quyết kiến nghị, phản ánh

- Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm gửi văn bản cho người kiến nghị, phản ánh và người bị kiến nghị, phản ánh (nếu người kiến nghị, phản ánh yêu cầu).

Chương III

CHẾ ĐỘ, KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 26. Chế độ cho cán bộ làm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Chế độ bồi dưỡng cho cán bộ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tính theo ngày thực tế tham gia phối hợp, trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ngày công thực tế được xác nhận bởi lãnh đạo đơn vị được giao phụ trách công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Tổ chức cán bộ để làm căn cứ chi trả.

2. Ngoài ra cán bộ làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được hưởng chế độ khác theo quy định của Trung tâm và pháp luật hiện hành.

Điều 27. Khen thưởng

Các đơn vị, cá nhân có thành tích trong việc tiếp dân và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tố cáo, phản ánh, kiến nghị có công trong việc ngăn ngừa thiệt hại cho Trung tâm, Nhà nước, tổ chức, cá nhân thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật và được Giám đốc xem xét khen thưởng.

Điều 28. Xử lý vi phạm

Người tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo nếu có một trong các hành vi sau đây thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật:

1. Thiểu trách nhiệm trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại và tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

2. Gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
3. Cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
4. Vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân;
5. Làm sai lệch hồ sơ vụ việc trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo;
6. Ra quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo trái pháp luật;
7. Không kịp thời áp dụng biện pháp cần thiết để chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật;
8. Đe dọa, trù dập, trả thù người khiếu nại, tố cáo; bao che cho người bị khiếu nại, tố cáo;
9. Vi phạm các quy định khác của pháp luật về việc tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 29. Điều khoản thi hành

Cán bộ tiếp công dân và mọi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các công dân liên quan có trách nhiệm chấp hành nghiêm chỉnh Quy định này.

Trưởng các khoa, phòng có trách nhiệm phổ biến Quy chế này đến toàn thể cán bộ viên chức, người lao động để thống nhất thực hiện trong đơn vị. Các đơn vị và cá nhân phải nghiêm chỉnh thực hiện, nếu vi phạm sẽ bị xử lý theo pháp luật và theo quy định của đơn vị.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc thì các khoa, phòng có trách nhiệm báo cáo Giám đốc Trung tâm để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

165. **GIÁM ĐỐC**
PHÓ GIÁM ĐỐC



Trần Thị Tuyết Mai



Trần Thị Ngọc Loan