

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Sở Giao thông vận tải

(kèm theo Quyết định số ...../QĐ-SGTVT ngày ... tháng 7 năm 2023  
của Giám đốc Sở Giao thông vận tải)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định trách nhiệm tổ chức tiếp công dân của Sở Giao thông vận tải (GTVT), các cơ quan thuộc Sở và các đơn vị trực thuộc Sở.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Sở GTVT, Giám đốc Sở, Chánh thanh tra, Chánh Văn phòng, Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và người tiếp công dân.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

### Điều 3. Mục đích 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.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo 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.

## Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

## **Điều 5. Tổ tiếp công dân**

Tổ tiếp công dân gồm có các công chức tiếp công dân được thành lập theo Quyết định của Giám đốc Sở Giao thông vận tải được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở, Tổ tiếp công dân gồm 05 người (Cơ quan Sở 03 người, Thanh tra Sở 01 người, Trung tâm đăng kiểm 01 người). Trong đó công chức Thanh tra Sở làm tổ trưởng, công chức các cơ quan, đơn vị là thành viên.

## **Điều 6. Công chức tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân là thành viên của Tổ tiếp công dân được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Sở.

## **Điều 7. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân của Sở GTVT là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng ủy, lãnh đạo Sở; có công chức đại diện Sở GTVT tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng ủy, lãnh đạo Sở trực tiếp tiếp công dân trong những trường hợp cần thiết.

2. Địa điểm tiếp công dân của Sở GTVT đặt tại số 142 đường 21/8, thành phố Phan Rang - Tháp Chàm, tỉnh Ninh Thuận. Có phòng tiếp công dân riêng, trang bị 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.

## **Điều 8. Tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân Sở**

1. Tiếp công dân định kỳ:

a) Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày 25 hàng tháng, đảm bảo ít nhất 01 ngày trong 01 tháng. Trường hợp ngày 25 hàng tháng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết hoặc do Giám đốc Sở bận công việc đột xuất, không thể tiếp công dân theo lịch đã công bố, Văn phòng Sở có trách nhiệm thông báo với Thanh tra Sở để thực hiện niêm yết công khai, thông báo lịch tiếp công dân cụ thể của Giám đốc Sở chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

Thời gian tiếp công dân của Giám đốc Sở: Buổi sáng từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 00 phút.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện Lãnh đạo: Thanh tra Sở, Văn phòng Sở. Đối với các cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn khác khi được yêu cầu, Thanh tra Sở thông báo trực tiếp với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, phòng chuyên môn để tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc Sở.

2. Tiếp công dân thường xuyên:

a) Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở theo ngày, giờ làm việc hành chính. Mỗi ngày Tổ tiếp công dân cử 01 công chức tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính.

b) Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận đơn và báo cáo kết quả định kỳ cho Chánh Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở và Chánh Thanh tra tỉnh theo quy định.

c) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở (trừ Cơ quan Sở) có trách nhiệm bố trí công chức, viên chức tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan, đơn vị mình.

### 3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên;

b) Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Giám đốc Sở quyết định, Thanh tra Sở có trách nhiệm thông báo trực tiếp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị để tham gia tiếp công dân đột xuất cùng Giám đốc Sở;

c) Văn phòng Sở chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời các thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất theo ý kiến chỉ đạo của người chủ trì; tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo kết luận các ngày tiếp công dân đột xuất, thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân đột xuất; đồng thời theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân đột xuất.

d) Trong trường hợp công dân đến Sở GTVT đề nghị Giám đốc Sở tiếp đột xuất tại Sở thì Văn phòng Sở có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ tại điểm c, khoản 3 Điều này.

## **Điều 9. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, cá nhân**

1. Các cơ quan, đơn vị phải niêm yết lịch tiếp công dân, 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 công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có), bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên;

b) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị;

c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể thay đổi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 10. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ tiếp công dân**

1. Phối hợp với Văn Phòng Sở niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm tiếp công dân; hướng dẫn các tổ viên ghi chép sổ tiếp công dân theo quy định.

2. Phối hợp với Thanh tra Sở bảo đảm các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân nhằm đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân.

3. 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 Sở, dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

4. Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng Sở, những khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp; tham mưu phân loại, chuyển đơn đến các cơ quan thuộc Sở và đơn vị trực thuộc Sở để xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định pháp luật.

5. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Tổ tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý giải quyết;
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- d) 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 giải quyết;

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc cơ quan thuộc Sở và đơn vị trực thuộc Sở trong việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Sở sau khi tiếp công dân.

Tổ tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan thuộc Sở và đơn vị trực thuộc Sở dự thảo thông báo kết luận vụ việc trình Giám đốc Sở phê duyệt và thông báo cho công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh (nếu có).

Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư của các cơ quan thuộc Sở và đơn vị trực thuộc Sở cho Giám đốc Sở theo dõi, chỉ đạo.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Sở**

1. Xây dựng Lịch, nội quy tiếp công dân. Phối hợp với Văn phòng Sở sắp xếp việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở và thông báo cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

2. Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân. Sở tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

3. Phối hợp với Văn phòng Sở chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Giám đốc Sở, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện việc tiếp công dân.

4. Chủ trì phối hợp với các cơ quan thuộc Sở, đơn vị trực thuộc Sở báo cáo tổng hợp tình hình giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở**

1. Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ người dân, doanh nghiệp nộp vào Sở và chuyển đến Tổ tiếp công dân để tham mưu phân loại, chuyển đơn đến các cơ quan, đơn vị xử lý đơn đúng theo quy định pháp luật; đồng thời chuyển đến Thanh tra Sở để cập nhật vào phần mềm cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

2. Phối hợp Thanh tra Sở tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở và thông báo cho thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở có liên quan biết để tiếp công dân đột xuất cùng Giám đốc Sở; bảo đảm các điều kiện cần thiết để tiếp công dân.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Trưởng phòng chuyên môn, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Lãnh đạo phòng cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở giao.

2. Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

3. Chuẩn bị đầy đủ các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân. Kết thúc việc tiếp công dân, trưởng phòng chuyên môn, thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Sở chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

4. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thanh tra Sở.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Giám đốc Sở**

1. Tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc, xử lý sau tiếp công dân của Sở và các cơ quan, đơn vị trực thuộc trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị trực thuộc.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc Sở ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

## **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 15. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đứng 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.

3. 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.

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; hướng dẫn cử người đại diện để trình bày trong trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

4. Tiếp nhận, phân loại đơn và tổng hợp báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc Sở tiếp.

5. Đề xuất Tổ tiếp công dân mời các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

6. Trong quá trình tiếp người tố cáo, công chức 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.

7. Ghi Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý tiếp công dân.

## **Điều 16. Quyền của công chức tiếp công dân**

1. 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 (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.

2. Việc xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện theo Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được 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.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Văn phòng Sở yêu cầu Bảo vệ cơ quan Sở có biện pháp giữ gìn an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân và đảm bảo an toàn cho công chức tiếp công dân (nhất là những buổi tiếp đoàn đông người) đối với trường hợp công dân đến phòng tiếp công dân trong tình trạng say rượu, tâm thần, gây mất trật tự hoặc có dấu hiệu gây mất trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân, nêu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật; đồng thời báo cáo ngay Chánh văn phòng Sở để phối hợp xử lý theo quy định.

4. Tiếp nhận đơn đăng ký gặp Giám đốc Sở trong các trường hợp: Khiếu nại đối với Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của các Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở hoặc Giám đốc Sở đã ký ban hành; khiếu nại đối với hành vi hành chính của cấp Trưởng, phó phòng, công chức các phòng chuyên môn thuộc Sở; tố cáo hành vi vi phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý của Sở.

## **Điều 17. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Từ chối tiếp những người có hành vi vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

#### **Điều 18. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với công chức tiếp công dân**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiểu 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.

#### **Điều 19. Các hành vi bị cấm của công dân**

1. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

2. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

3. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

4. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

5. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **Chương V**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC, PHÒNG CHUYÊN MÔN**

**Điều 20. Quan hệ của công chức tiếp công dân với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc và Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở**

Trong trường hợp công dân đến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến thẩm quyền và nghiệp vụ chuyên môn của các cơ quan, đơn vị trực thuộc và các phòng chuyên môn thuộc Sở thì công chức tiếp công dân phải báo cáo với lãnh đạo Sở để Lãnh đạo Sở yêu cầu Trưởng các phòng có liên quan cử công chức phối hợp cùng tham gia tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết để phối hợp tiếp công dân nhanh chóng thì công chức tiếp công dân có thể điện thoại trực tiếp đến Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Trưởng các phòng chuyên môn có liên quan cử công chức phối hợp cùng tham gia tiếp công dân.



**Điều 21. Quan hệ giữa Chánh Thanh tra với Trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở**

Khi có thông báo, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở phải có trách nhiệm cử lãnh đạo cùng phối hợp tham gia buổi tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết Chánh Thanh tra Sở điện thoại trực tiếp báo cáo Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực chỉ đạo các Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở tham gia tiếp công dân.

**Chương VI**

**BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 22. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân**

1. Phòng tiếp công dân phải được bố trí phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và công chức làm công tác tiếp công dân.

2. Tại địa điểm công dân của Sở phải niêm yết nội quy tiếp công dân của Sở, trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này, phải niêm yết 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 công bố trên trang thông tin điện tử của Sở.

**Điều 23. Tiêu chuẩn, điều kiện, chế độ, chính sách bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

1. Công chức tiếp công dân phải là người 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 đối với nhiệm vụ được giao.

2. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân; chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân; phạm vi, đối tượng và nguyên tắc áp dụng mức chi bồi dưỡng khi tiếp công dân, xử lý đơn thực hiện theo quy định tại Chương V Nghị định số 64/2014/NĐ-CP và quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Chương VII**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**24. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp với

Thủ trưởng các cơ quan đơn vị, Trưởng phòng chuyên môn thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo quy chế và quy định của pháp luật. Thực hiện trách nhiệm tại Điều 11 Quy chế này.

Hàng quý, 06 tháng, 09 tháng và năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, tham mưu Sở báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) để tổng hợp theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở cử công chức ở các phòng chuyên môn (gồm: Văn phòng Sở, Phòng Quản lý vận tải, Phòng quản lý giao thông) để cùng Thanh tra Sở tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở; tham mưu thực hiện chế độ, chính sách đối với công chức tiếp công dân theo quy định. Thực hiện trách nhiệm tại Điều 12 Quy chế này.

3. Giám đốc Trung tâm đăng kiểm phương tiện xe cơ giới đường bộ Ninh Thuận, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Chánh Thanh tra Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc Sở giao. Thực hiện trách nhiệm tại Điều 13 Quy chế này.

### **Điều 25. 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.

### **Điều 26. Điều khoản thi hành**

1. Giao Chánh Thanh tra Sở phối hợp Chánh Văn phòng Sở theo dõi thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, thay thế thì các cơ quan, đơn vị thuộc Sở báo cáo kịp thời về Sở Giao thông vận tải (đồng gửi Thanh tra Sở) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật.

---