

Số: 23 /QĐ-DVVLKH

Khánh Hòa, ngày 13 tháng 02 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân năm 2023**  
**tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật tố cáo năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành của Luật tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 1543/QĐ-SLĐTBXH ngày 30/12/2021 của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Căn cứ Quyết định số 1850/QĐ-UBND ngày 28/06/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa;*

*Căn cứ Quyết định số 1153/QĐ-SLĐTBXH ngày 29/08/2022 của Sở Lao động - Thương binh và xã hội Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành Chính – Nghiệp vụ.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 02/QĐ-DVVLKH ngày 04/01/2022 của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế tiếp công dân.

**Điều 3.** Các Ông (Bà) Trưởng phòng Hành chính – Nghiệp vụ, các phòng chuyên môn Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, HCNV, T.Hiền.

**GIÁM ĐỐC**



**Chu Văn Công**

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**  
**TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM KHÁNH HÒA**  
(Kèm theo Quyết định số 23 /QĐ-DVVLKH ngày 13 tháng 02 năm 2023  
của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa; địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

2. Quy chế này áp dụng đối với người tiếp công dân được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa; Tổ chức, công dân đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở; các tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước; công tác quản lý cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét giải quyết.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

3. Tuyên truyền, giải thích cho công dân am hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trụ sở tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, 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 và tuyệt đối không được phân biệt đối xử khi tiếp công dân.

3. Người tiếp công dân phải tôn trọng, lắng nghe, 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. Trụ Sở tiếp công dân**

1. Trụ sở tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đơn vị được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, 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.

2. Tại Trụ sở tiếp công dân Trung tâm niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

#### **Điều 5. Từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi 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, quy chế 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. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

#### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

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.

## **Chương II** **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 7. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa**

#### 1. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Trung tâm tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa, nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

Trường hợp Giám đốc Trung tâm bận công tác không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Trung tâm tiếp công dân và Phó Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Trung tâm về kết quả tiếp công dân.

Viên chức được phân công trực, thực hiện tiếp công dân trong giờ hành chính vào các ngày làm việc và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

#### 2. Tiếp công dân đột xuất

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng còn có tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b. Vụ việc nếu không được chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

### **Điều 8. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa**

Cơ quan Công an có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo điều 7 của quy chế tại Trụ sở tiếp công dân Trung tâm khi có yêu cầu; có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

#### **Điều 9. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa được bố trí tại trụ sở làm việc của cơ quan.

Địa chỉ: 56 Lê Quý Đôn, Tân Lập, Nha Trang, Khánh Hòa.

2. Phòng Hành chính - Nghiệp vụ thực hiện niêm yết công khai Nội quy, Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa; đảm bảo các điều kiện cơ sở, vật chất cho địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

### **Chương III**

#### **MỐI QUAN HỆ TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 10. Quan hệ của Phòng Hành chính - Nghiệp vụ với các Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm**

1. Khi nhận được yêu cầu tiếp công dân, phòng Hành chính - Nghiệp vụ có trách nhiệm thông báo cho các Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm có liên quan biết để phối hợp tiếp công dân và trả lời đơn thư trong thời hạn luật định.

2. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với Giám đốc Trung tâm trong việc cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc cung cấp tài liệu, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân.

3. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với phòng Hành chính - Nghiệp vụ cùng tiếp công dân với Giám đốc Trung tâm khi các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

**Điều 11. Quan hệ với Ban Tiếp công dân Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Khánh Hòa**

Phòng Hành chính - Nghiệp vụ tham mưu Giám đốc Trung tâm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân của Sở trong việc cung cấp trao đổi thông tin, kinh nghiệm trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **Chương IV**

#### **NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 12. Nhiệm vụ và quyền hạn của viên chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên 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 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.

3. Có thái độ đúng 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.

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.

### **Điều 13. Quyền của công dân khi đến nơi tiếp công dân**

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

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 14. Nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân**

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. 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;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **Chương V** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 15. Trách nhiệm của Phòng Hành chính - Nghiệp vụ và Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Sở**

1. Phòng Hành chính - Nghiệp vụ giúp Giám đốc Trung tâm quản lý, thực hiện công tác tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa theo quy định pháp luật và Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

Phân công viên chức tiếp công dân phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ và mỗi lượt tiếp công dân cử ít nhất 02 viên chức tham gia.

Chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, yêu cầu Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Tổng hợp, báo cáo hàng quý, 06 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất về công tác tiếp công dân của Trung tâm theo quy định.

2. Trưởng các Phòng chuyên môn chịu trách nhiệm trả lời, giải thích chế độ, chính sách, hướng dẫn hồ sơ, thủ tục liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ tham mưu của phòng mình; Phòng Hành chính - Nghiệp vụ tổ chức đảm bảo các điều kiện, cơ sở vật chất cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Trung tâm theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy chế này.

### **Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa (*qua Phòng Hành chính - Nghiệp vụ*) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.