

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
CỦA TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM KHÁNH HÒA
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-DVVLKH ngày tháng năm 2025
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 tổ chức tiếp công dân, quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

2. Quy chế này áp dụng đối với Lãnh đạo Trung tâm; Lãnh đạo phòng chuyên môn, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa (nơi tiếp công dân).

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

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. Tiếp nhận các thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đóng góp giải pháp về những vấn đề liên quan đến công việc thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Trung tâm Dịch vụ việc làm Khánh Hòa.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi 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. 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 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài thì Giám đốc Trung tâm ra thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân theo khoản 1, khoản 2 Điều này thì người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Điều 5. 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.

Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân

Lãnh đạo Trung tâm, Quản lý phòng và viên chức tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức và thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và quy định của Quy chế này.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

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 được ủy quyền 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. Tiếp công dân thường xuyên

1. Việc tiếp công dân thường xuyên của Trung tâm do viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân.

2. Cử viên chức thực hiện nhiệm vụ phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của đơn vị.

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 Tiến, 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.

Điều 10. Người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần. Lập Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 03 quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân phải 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 với nhiệm vụ được giao.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân; không mang vật dụng nguy hiểm gây mất an ninh vào nơi tiếp công dân.

e) Hết giờ làm việc, không được lưu lại địa điểm tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

g) 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;

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

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 vào Sổ Tiếp công dân.

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.

7. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Chương IV TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Xác định nhân thân người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Điều 14. Phân loại, xử lý nội dung tiếp công dân

1. Trường hợp công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân có đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.
2. Trường hợp nội dung công dân trình bày thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền xem xét, giải quyết. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ (nếu có) bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 15. Hướng dẫn, nghe và ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân 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 vào Sổ tiếp công dân. Nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.
2. Trong trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.
3. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.
4. Nếu công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn đều phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 16. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

Chương V

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 17. 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 18. Quan hệ với Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa

Trung tâm Dịch vụ việc làm trực tiếp giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của Giám đốc Trung tâm. Đối với những phản ánh, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ có liên quan đến trách nhiệm của Trung tâm, Trung tâm phối hợp, tham mưu để giải quyết.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Trách nhiệm thi hành

1. Phòng Hành chính – Nghiệp vụ giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức hoạt động, quản lý, theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân của Trung tâm đảm bảo đúng quy định pháp luật và quy định của Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định, thực hiện chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân theo quy định. Định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân về Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo chung theo quy định.

2. Người tiếp công dân có trách nhiệm nghiên cứu, nắm vững các quy định của Quy chế này; tuân thủ nghiêm túc các quy định của Nhà nước trong việc hướng dẫn giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân, đồng thời thực hiện đầy đủ nhiệm vụ của người tiếp công dân theo quy định pháp luật.

Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Viên chức, người lao động thuộc Trung tâm phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Trong khi thực hiện, các cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời. 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.

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./.