

Số: 1209/QĐ-KKT

Quảng Bình, ngày 13 tháng 10 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy chế Tiếp công dân
của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Quảng Bình

TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ QUẢNG BÌNH

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14 tháng 6 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCP quy định quy trình tiếp dân;
Căn cứ Quyết định số 18/2016/QĐ-UBND ngày 04/7/2016 của UBND tỉnh về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Khu kinh tế Quảng Bình;
Căn cứ Quyết định số 31/2014/QĐ-UBND ngày 04/12/2014 của UBND tỉnh Quảng Bình về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý Đầu tư Ban Quản lý Khu kinh tế,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “ Quy chế tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế Quảng Bình”.

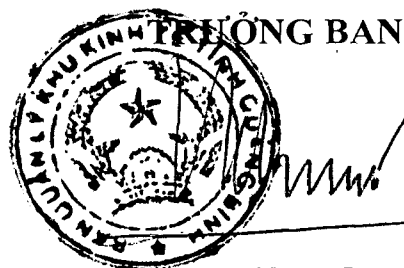
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1395/QĐ-KKT ngày 10 tháng 12 năm 2014 của Ban Quản lý Khu kinh tế Quảng Bình về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế Quảng Bình.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế và các tổ chức, công dân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Ban;
- Lưu: VT, TTra.

Ưn



Phạm Văn Năm

Quảng Bình, ngày 13 tháng 10 năm 2017

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1209/QĐ-KKT, ngày 13/10/2017
của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Quảng Bình)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Ban Quản lý Khu kinh tế Quảng Bình (Viết tắt là: Ban Quản lý).

2. Quy chế này áp dụng đối với toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Ban Quản lý liên quan đến nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước thuộc các lĩnh vực UBND tỉnh giao trách nhiệm cho Ban Quản lý.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, trách nhiệm của Ban Quản lý.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng Ban Quản lý để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, quyết định xử lý tố cáo và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời, hướng dẫn công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo 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; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. 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. Cơ sở vật chất tại nơi tiếp công dân

1. Đảm bảo an ninh trật tự và các điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp dân như: ghế ngồi, nước uống; thường xuyên xem xét cập nhật các quy định, hướng dẫn về công tác tiếp dân; phải có sổ sách ghi chép theo dõi việc tiếp công dân.

2. Niêm yết Nội quy Tiếp công dân, thời gian tiếp công dân thường xuyên; lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện trong giờ hành chính vào ngày 15 hàng tháng và ngày làm việc thứ 2 đầu tuần tại Phòng Tiếp công dân (Địa chỉ số 117, đường Lý Thường Kiệt, phường Đồng Mỹ, Thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình).

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

Ban Quản lý tổ chức tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 ngày tại Phòng Tiếp công dân, được tổ chức vào ngày 15 hàng tháng, nếu ngày 15 trùng vào ngày nghỉ theo chế độ thì chuyển sang ngày sau liền kề.

Phiên tiếp công dân định kỳ do Phó Trưởng Ban Quản lý chủ trì cùng đại diện Lãnh đạo các đơn vị, Văn phòng Ban, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Quản lý Doanh nghiệp Thương mại & Lao động, phòng Quản lý Tài nguyên & Môi trường, phòng Quản lý Quy hoạch & Xây dựng, phòng Quản lý Đầu tư.

Sau phiên tiếp công dân Phòng Quản lý đầu tư tham mưu Lãnh đạo Ban thông báo công khai kết luận phiên tiếp công dân để công dân, tổ chức biết, theo dõi việc thực hiện thông báo kết luận phiên tiếp công dân.

2. Tiếp công dân đột xuất

Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp sau đây: 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.

Vụ việc nếu không 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.

Chủ trì tiếp công dân đột xuất là Trưởng Ban hoặc Phó Trưởng Ban.

Khi tiếp công dân, người chủ trì tiếp phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

3. Tiếp công dân thường xuyên

Ban Quản lý bố trí công chức thực hiện việc tiếp công dân vào ngày thứ 2 hàng tuần tại Phòng Tiếp công dân; giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

Sau khi tiếp nhận các ý kiến của công dân thì chuyển ý kiến lên Trưởng Ban để giao các phòng, đơn vị giải quyết.

Điều 7. Bảo vệ an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân

Văn phòng Ban có trách nhiệm bố trí người bảo vệ an ninh trật tự khi có công dân đến làm việc, không để công dân tự ý vào phòng tiếp khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, có biện pháp mời ra khỏi địa điểm tiếp công dân đối với những trường hợp gây rối, làm mất trật tự tại nơi tiếp công dân.

Trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp nếu nhận được yêu cầu

Điều 8. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến 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 để 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, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.
- 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.

2. Phòng Quản lý đầu tư phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc liên quan tổng hợp ý kiến, tham mưu và thông báo kết luận của Trưởng Ban cho công dân, các phòng, đơn vị liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh (nếu có).

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân

Người làm nhiệm vụ tiếp công dân là công chức, viên chức được Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân vào ngày thứ 2 đầu tuần làm việc.

Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc thẻ ngành theo quy định. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp ông dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân tại nhà riêng.

Điều 10. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào Sổ theo dõi tiếp công dân.

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.

4. 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.

Điều 11. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền

1. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Trong các trường hợp: Việc khiếu nại, tố cáo đã được kiểm tra, xem xét, xác minh, đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho người khiếu nại, tố cáo thì từ chối không tiếp và yêu cầu công dân nghiêm chỉnh chấp hành.

3. Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần, người mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; những người vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân và yêu cầu người đó rời khỏi nơi tiếp công dân.

4. 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.

Chương IV

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. 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;
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 13. 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 và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
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, phản ánh, kiến nghị; 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. Trong 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 14. Trách nhiệm của các Phòng và các đơn vị trực thuộc Ban Quản lý KKT

1. Phòng Quản lý Đầu tư có trách nhiệm niêm yết Quy chế, lịch làm việc tại phòng Tiếp công dân, hướng dẫn, kiểm tra đôn đốc các phòng, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Phòng Quản lý Đầu tư tham mưu Trưởng ban, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết phục vụ công tác tiếp dân; tham mưu công tác hỗ trợ kinh phí cho cán bộ tiếp dân theo quy định.

3. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn và Thủ trưởng các đơn vị thuộc có trách nhiệm tham mưu Lãnh đạo Ban giải quyết các khiếu nại, kiến nghị, tố cáo của công dân đúng quy định.

Điều 15. 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 vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị phản ánh về Trường phòng Quản lý Đầu tư để tổng hợp ý kiến báo cáo Trường Ban sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. /

