

Số: /QĐ-SXD

Bình Định, ngày tháng năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Sở Xây dựng Bình Định**

**GIÁM ĐỐC SỞ XÂY DỰNG BÌNH ĐỊNH**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Bình Định;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Sở Xây dựng Bình Định.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 232/QĐ-SXD ngày 09 tháng 11 năm 2018 của Giám đốc Sở Xây dựng Bình Định ban hành Nội quy tiếp công dân tại Sở Xây dựng Bình Định.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Đăng tải website Sở Xây dựng;
- Niêm yết tại phòng tiếp công dân;
- Lưu: VT, VP, TTra.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Viết Bảo**

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH  
SỞ XÂY DỰNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## NỘI QUY

### Tiếp công dân tại Sở Xây dựng Bình Định

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày tháng năm 2022  
của Giám đốc Sở Xây dựng Bình Định)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Nội quy này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Sở Xây dựng Bình Định; nhiệm vụ, quyền hạn của công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Xây dựng Bình Định.

2. Nội quy này áp dụng cho công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Sở Xây dựng Bình Định.

#### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

#### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành đúng lịch tiếp công dân, đúng thời gian tại nơi tiếp công dân của Sở Xây dựng.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm 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; bảo đảm 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.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Sở**

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng (*nếu trùng ngày nghỉ, Lễ, Tết theo quy định thì được tổ chức vào ngày làm việc liền kề tiếp theo*) tại nơi tiếp công dân của Sở Xây dựng để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Xây dựng. Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác ngoài cơ quan hoặc bận công tác đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch sẽ ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân.

2. Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Giám đốc Sở chỉ tiếp và xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở quy định tại Điều 20 Luật Khiếu nại năm 2011 và khoản 3 Điều 13 Luật Tố cáo năm 2011 và kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước thuộc phạm vi quản lý của Sở Xây dựng.

4. Giám đốc Sở không tiếp đối với những trường hợp quy định tại Điều 10 Nội quy này và những kiến nghị, phản ánh không thuộc lĩnh vực quản lý của Sở Xây dựng.

5. Lịch tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 2 và khoản 4 Điều 24 Luật Tiếp công dân năm 2013.

#### **Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên**

Giám đốc Sở giao nhiệm vụ tiếp công dân cho công chức Thanh tra Sở tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Xây dựng, việc tiếp công dân thường xuyên phải thực hiện theo thời gian quy định tại Điều 6 Nội quy này; hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật; tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổng hợp báo cáo Chánh Thanh tra Sở, đề xuất Giám đốc Sở xem xét giải quyết theo thẩm quyền.

#### **Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân của Sở Xây dựng từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.
- Địa chỉ: Số 32 Lý Thường Kiệt, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.

2. Trường hợp những vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài thì thời gian tiếp công dân do người chủ trì buổi tiếp công dân xem xét, quyết định.

### **Chương III**

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

### **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:
  - 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. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:
  - 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 tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
  - đ) 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;
  - e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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 tiếp nhận phân loại, xử lý nội dung báo cáo người có thẩm quyền xử lý, giải quyết nội dung 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. Tiếp nhận, phân loại đơn và tổng hợp báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc tiếp.

8. Đề xuất lãnh đạo Thanh tra mời các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

### **Điều 9. 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, nội quy tiếp công dân.

### **Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định sau:

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. Trường hợp 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài, thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân.

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

## **Chương IV**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 11. Xử lý trường hợp vi phạm**

Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Sở Xây dựng phải nghiêm túc chấp hành Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 12. Tổ chức thực hiện**

1. Thanh tra Sở, Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Nội quy này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Giám đốc Sở xem xét điều chỉnh, sửa đổi bổ sung Nội quy này cho phù hợp./.