

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của
Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Kiên Giang**

TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH KIÊN GIANG

Căn cứ Luật Khiếu nại, ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân, ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo, ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 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 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 899/QĐ-UBND ngày 08 tháng 04 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Kiên Giang;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng 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 tỉnh Kiên Giang.

Điều 2. Quy chế này được tổ chức triển khai đến tất cả công chức, viên chức và người lao động của Ban Quản lý Khu kinh tế biết, thực hiện.

Giao Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế theo dõi và báo cáo kết quả thực hiện Quy chế này.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 QĐ;
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (để báo cáo);
- Lãnh đạo BQLKKT;
- Đăng Website của Ban;
- Lưu: VT, mnđp.

TRƯỞNG BAN

Lâm Huỳnh Nhân

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BQLKKT ngày tháng năm 2024 của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Kiên Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Kiên Giang.
2. Quy chế này được áp dụng đối với Lãnh đạo Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và công dân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Kiên Giang.

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 các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Ban.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.
3. 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.
4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo 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 Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh.
2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
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. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân.

Chánh Văn phòng giúp Trưởng ban công tác tổ chức tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh, tại địa chỉ: Số 531, đường Nguyễn Trung Trực, phường An Hòa, thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang. Nếu Chánh Văn phòng đi vắng thì Phó Chánh Văn phòng tổ chức tiếp.

Điều 5. Nơi tiếp công dân.

1. Nơi tiếp công dân đặt tại văn phòng làm việc của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh.

2. Nơi tiếp công dân phải thuận tiện, phải niêm yết Nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân. Có bố trí bàn, ghế cho cán bộ tiếp công dân và công dân ngồi, ghi chép.

Điều 6. Công chức tiếp công dân.

Công chức tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Ban, do Trưởng ban phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 7. Trưởng ban tiếp công dân.

1. Trưởng ban tiếp công dân mỗi tháng một lần vào ngày 10 hàng tháng. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Trưởng ban tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cấp thiết.

Trường hợp Trưởng ban không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Trưởng ban hoặc Chánh Văn phòng tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Trưởng ban.

2. Theo yêu cầu của Trưởng ban, Phó Trưởng ban, Chánh Văn phòng phải phối hợp với các đơn vị có liên quan thu thập tài liệu liên quan và hướng xử lý giải quyết báo cáo trước khi Trưởng ban tiếp công dân.

3. Chánh Văn phòng lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo Trưởng ban trước khi Trưởng ban tiếp công dân.

4. Khi Trưởng ban hoặc Phó Trưởng ban yêu cầu, Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng thuộc Ban hoặc Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc cùng tiếp công dân thì những người này có trách nhiệm cùng tham dự.

5. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Trưởng ban tiếp công dân, Chánh Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc xử lý kết luận của Trưởng ban, thông báo cho công dân và các phòng liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh (nếu có).

Điều 8. Thời gian, địa điểm tiếp công dân.

- Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính, từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần.

- Địa điểm tiếp công dân tại địa chỉ: Số 531, đường Nguyễn Trung Trực, phường An Hòa, thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang.

- Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân.

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

2. 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.

Điều 10. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân.

1. Là đầu mối tiếp xúc ban đầu với công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân. Khi công dân trình bày sự việc thì phải lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung trình bày vào sổ theo quy định, đọc lại cho người trình bày nghe và có ký xác nhận. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

2. Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo đối với việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường ban. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu.

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. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại Nơi tiếp công dân, báo cáo ngay cho Trường ban và thông báo cho nhân viên bảo vệ của cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự nơi công sở.

5. Báo cáo Trường ban đối với trường hợp công dân yêu cầu được Trường ban tiếp. 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, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

6. Ghi chép việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo mẫu quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP và cập nhật 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 công tác tiếp công dân.

Điều 11. 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, chứng cứ cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc. Trong

quá trình tiếp người tố cáo, phải đảm bảo giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. 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 NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 12. Quyền của công dân khi đến Nơi tiếp công dân.

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phải ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phải 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, phải ánh.
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phải ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
6. Đối với trường hợp tố cáo, được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc lời ghi âm của mình khi thực hiện quyền tố cáo.
7. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. Nghĩa vụ của công dân khi đến Nơi tiếp công dân.

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, 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, phải 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, phải ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phải ánh.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 14. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân.

1. Công dân không nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc không xuất trình giấy tờ xác định nhân thân theo yêu cầu của công chức tiếp công dân.

2. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

3. 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.

4. 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; vụ việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; khiếu nại đã được tòa án thụ lý giải quyết; khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban.

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

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Ban.

1. Chánh Văn phòng có trách nhiệm:

a) Phân công công chức trực thường xuyên tiếp công dân.

b) Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Phòng Nghiệp vụ, các đơn vị trực thuộc thực hiện Quy chế tiếp công dân.

c) Chủ trì và phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc có liên quan chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ, tài liệu cần thiết cho lãnh đạo Ban giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.

d) Tổng hợp báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Trưởng ban, Thanh tra tỉnh theo quy định.

e) Công khai các nội dung: Lịch tiếp công dân, Nội quy, Quy chế tiếp công dân để công dân và công chức, viên chức cơ quan thực hiện. Bố trí nơi tiếp công dân tại cơ quan đảm bảo an toàn, trật tự, vệ sinh, chuẩn bị tài liệu, thông tin, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

2. Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Ban có trách nhiệm phối hợp với công chức tiếp dân để thực hiện trả lời các nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có liên quan. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo của công dân hay bộ phận tiếp công dân chuyển đến phải thẩm tra, xem xét, giải quyết hoặc đề xuất với lãnh đạo Ban giải quyết theo quy định. Định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, năm báo cáo bằng văn bản cho Văn phòng về kết quả tiếp công dân của đơn vị, để Văn phòng tổng hợp, báo cáo định kỳ với Trưởng ban, Thanh tra tỉnh, UBND tỉnh về công tác tiếp công dân.

Điều 16. 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 17. Hiệu lực thi hành.

Quy chế này được quán triệt và tổ chức thực hiện kể từ ngày ký. Quá trình thực hiện nếu có điều gì chưa phù hợp thì công chức tiếp công dân phản ánh bằng văn bản về Chánh Văn phòng để trình Trưởng ban điều chỉnh./.

TRƯỞNG BAN

Lâm Huỳnh Nhân