



**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
CỦA SỞ XÂY DỰNG TỈNH ĐỒNG NAI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày tháng năm 2025
của Giám đốc Sở Xây dựng tỉnh Đồng Nai)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

- Quy chế này quy định về trách nhiệm của người 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 Phòng tiếp công dân Sở Xây dựng.
- Quy chế này áp dụng đối với công chức tiếp công dân và các phòng, trung tâm, đơn vị thuộc Sở phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, trách nhiệm của Sở Xây dựng; công tác quản lý của 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.
- 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, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo, xây dựng cho công dân, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Trụ sở Sở Xây dựng.
- Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân; 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.

Điều 4. Phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Sở Xây dựng, 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 Phòng tiếp công dân tỉnh 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 Sở Xây dựng.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên

a) Thanh tra Sở làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Trụ sở Sở Xây dựng.

b) Các phòng, trung tâm, đơn vị có liên quan cử đại diện phối hợp cùng công chức tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân.

c) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Luật Tiếp công dân và Quy chế làm việc của Sở Xây dựng.

2. Tiếp công dân định kỳ

a) Lãnh đạo Sở chủ trì tiếp công dân định kỳ tại Phòng tiếp công dân theo Lịch tiếp công dân hàng năm của Sở Xây dựng. Trường hợp do yêu cầu công tác đột xuất không tiếp được những ngày trên theo lịch tiếp định kỳ, Giám đốc Sở ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện lãnh đạo Thanh tra Sở, Văn phòng Sở, lãnh đạo các phòng, trung tâm, đơn vị có liên quan (theo nội dung vụ việc).

b) Thanh tra Sở có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các đơn vị tham gia tiếp công dân; tham mưu nội dung cho lãnh đạo Sở; làm thư ký, ban hành thông báo kết luận ý kiến kết luận của lãnh đạo Sở; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho lãnh đạo Sở.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của lãnh đạo Sở.

b) Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Giám đốc Sở không trực tiếp tiếp thì ủy quyền Phó Giám đốc Sở chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Thanh tra Sở chuẩn bị để Giám đốc Sở tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 6. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Phòng tiếp công dân

1. Văn phòng Sở phân công tổ bảo vệ, trường hợp cần thiết (vụ việc đông người, phức tạp) thì liên hệ, phối hợp với 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 của Giám đốc Sở và người tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân khi có yêu cầu; phối hợp với người tiếp công dân, Thanh tra Sở có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

2. Văn phòng Sở phối hợp với các đơn vị y tế đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Phòng tiếp công dân khi có yêu cầu.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân (Theo Điều 7, Luật Tiếp công dân)

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người 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) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- 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:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
- b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; 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) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân (Theo Điều 8, Luật Tiếp công dân)

1. Lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

2. Tận tình giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; động viên công dân chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

3. 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.

4. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cố tình vi phạm, phối hợp cơ quan Công an lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp nhiều người cùng đến nơi tiếp công dân để khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp công dân yêu cầu những người khiếu nại cử đại diện trình bày về nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện khiếu nại được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 6 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: *“Trường hợp có từ 05 đến 10 người khiếu nại thì cử không quá 02 người đại diện; Trường hợp có từ 11 người khiếu nại trở lên thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người đại diện”*; Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận các tài liệu, ghi chép đầy đủ ý kiến trình bày về nội dung khiếu nại của người đại diện, đọc lại cho người đại diện nghe và yêu cầu ký xác nhận.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân (Theo Điều 9, Luật Tiếp công dân)

1. Người uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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.

3. Người vi phạm Nội quy Tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Văn phòng Sở phối hợp với Thanh tra Sở có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Sở Xây dựng tại Phòng tiếp công dân và công bố trên Cổng Thông tin điện tử của Sở.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân.
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- c) Lịch tiếp công dân của lãnh đạo Sở, người chủ trì tiếp công dân, thành phần tham dự và dự kiến nội dung các buổi tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế.

Điều 11. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ Tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng đề khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 12. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại Phòng tiếp công dân sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào cơ sở dữ liệu trên máy tính hoặc Hệ thống phần mềm quản lý tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn

bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 13. 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 mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

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. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, Thanh tra Sở Xây dựng và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn theo quy định.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Hiệu lực của văn bản

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Tất cả cán bộ, công chức, viên chức và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, đơn vị sự nghiệp trực thuộc có trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

2. Thanh tra Sở phối hợp các đơn vị tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân và cơ quan liên quan, tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

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 mức độ mà bị xử lý theo quy định của pháp luật

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Chánh Thanh tra Sở tiếp thu tổng hợp đề xuất Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế và theo quy định của pháp luật./.