

Lai Châu, ngày tháng 01 năm 2023

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Sở Tư pháp tỉnh Lai Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số: ngày tháng 01 năm 2023  
của Giám đốc Sở Tư pháp tỉnh Lai Châu)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức hoạt động tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến địa điểm tiếp công dân; trách nhiệm của người tiếp công dân; chế độ chính sách đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp tỉnh Lai Châu.

##### 2. Đối tượng áp dụng

a) Lãnh đạo Sở; Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và công chức thanh tra được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp.

b) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp.

c) Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân của Sở Tư pháp.

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

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; chuyển cho thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Tuân thủ các quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, các quy định khác của pháp luật có liên quan và Quy chế này.

2. Tiến hành công khai, 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. Thời gian và địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính:

Buổi sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Địa điểm thường trực tiếp công dân của Sở Tư pháp được bố trí tại phòng làm việc của Thanh tra Sở; trường hợp cần thiết bố trí tiếp công dân tại Hội trường Sở Tư Pháp: Tầng 3, nhà D, khu Trung tâm Hành chính-Chính trị tỉnh, phường Tân Phong, thành phố Lai Châu, tỉnh Lai Châu.

Địa điểm tiếp công dân của các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở do các đơn vị bố trí và thông báo công khai.

3. Địa điểm tiếp công dân phải niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

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

1. Thanh tra Sở làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp.

2. Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở bố trí viên chức tiếp công dân phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ chuyên môn.

### **Điều 6. Tiếp công dân định kỳ**

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ 01 lần/tháng vào ngày 25 hàng tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp; trường hợp Giám đốc Sở đi vắng hoặc vì lý do đột xuất, việc tiếp công dân sẽ được ủy quyền cho 01 phó giám đốc chủ trì tiếp công dân theo quy định.

### **Điều 7. Tiếp công dân đột xuất**

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

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc còn khác nhau.

b) 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.

2. Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng hoặc vì lý do đột xuất thì ủy quyền cho 01 Phó giám đốc chủ trì tiếp công dân. Việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân và Phó giám đốc Sở được ủy quyền tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo lại Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân.

3. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì tiếp công dân quyết định triệu tập.

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở hoặc Phó giám đốc Sở được ủy quyền tiếp công dân 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 Thanh tra Sở phối hợp với phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

### **Điều 8. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

1. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm:

a) Giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp; chủ trì tổ chức, phối hợp với trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị sự

nghiệp trực thuộc Sở trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

b) Lập sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định; tiếp nhận, xử lý thông tin và tham mưu văn bản trả lời về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, báo cáo Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân theo quy định.

2. Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc có trách nhiệm:

a) Thực hiện tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp theo yêu cầu của Giám đốc Sở (hoặc người chủ trì tiếp công dân) khi có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị.

b) Tổ chức xác minh, đề xuất, kiến nghị, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực giao quản lý đúng thời hạn, theo thẩm quyền và quy định pháp luật.

3. Văn phòng Sở phối hợp Thanh tra Sở đảm bảo các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết; sắp xếp, bố trí lịch công tác cơ quan để việc tiếp công dân của lãnh đạo sở được thực hiện theo quy định.

4. Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân biết nội dung chỉ đạo. Chánh Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở thông báo các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở tại buổi tiếp công dân.

### **Chương III**

#### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

##### **Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến địa điểm công dân của Sở Tư pháp**

1. Khi đến địa điểm 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; về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Sở Tư pháp.

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) Được đăng ký trực tiếp tại nơi tiếp công dân của Sở hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

f) Các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật Tố cáo năm 2018, khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại năm 2011.

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

a) Nêu (viết hoặc nói) rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trong trường hợp đại diện theo ủy quyền), giấy giới thiệu (trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức).

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

c) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân; tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại cơ quan.

d) Có đơn hoặc trình bày rõ ràng, 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.

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân.

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

f) Thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

g) Không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại các khoản 4, 5, 6, 7 Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân của Sở Tư pháp.

h) Không tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

i) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan cơ quan. Không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của cơ quan.

k) Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi cơ quan, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

### **Điều 10. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Công chức khi làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp phải thực hiện theo đúng các quy định tại Điều 8, Điều 25, Khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại các khoản 1, 2, 3 Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy tiếp công dân của Sở Tư pháp.

3. Dự thảo thông báo, kết luận và trình người chủ trì tiếp công dân xem xét, ban hành thông báo, kết luận chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện.

4. Thực hiện việc cập nhật thông tin, cơ sở dữ liệu tiếp công dân vào phần mềm theo dõi công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

### **Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây khi đã giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp:

a) Vi phạm các nội dung được quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

b) Vi phạm Nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Sở Tư pháp.

c) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo 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 kéo dài thì Giám đốc Sở ra thông báo từ chối tiếp công dân.

3. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không hợp pháp thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết theo đúng quy định.

## **Chương IV**

### **CHẾ ĐỘ, CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 12. Chế độ bồi dưỡng tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp**

#### 1. Phạm vi áp dụng

Chế độ bồi dưỡng này áp dụng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở (khi được Giám đốc Sở phân công, ủy quyền) tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

b) Công chức được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân.

c) Công chức các phòng chuyên môn, viên chức đơn vị sự nghiệp trực thuộc được triệu tập theo yêu cầu của Giám đốc Sở làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### 3. Nguyên tắc áp dụng

a) Đối tượng quy định tại khoản 2 Điều này được hưởng chế độ bồi dưỡng tính theo ngày thực tế tham gia tiếp công dân xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tư pháp

b) Trường hợp các đối tượng quy định tại khoản 2 Điều này khi tham gia tiếp công dân xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ 50% thời gian tiêu

chuẩn ngày làm việc trở lên thì được hưởng 100% mức chi bồi dưỡng; nếu dưới 50% thời gian tiêu chuẩn ngày làm việc thì được hưởng 50% mức chi bồi dưỡng.

#### 4. Mức chi bồi dưỡng

a) 100.000 đồng/ngày/người đối với trường hợp không được hưởng phụ cấp trách nhiệm theo nghề thanh tra.

b) 80.000 đồng/ngày/người đối với trường hợp đang được hưởng phụ cấp trách nhiệm theo nghề thanh tra.

### **Điều 13. Nguồn kinh phí chi trả chế độ bồi dưỡng tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Kinh phí chi trả tiền bồi dưỡng tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí khác (nếu có).

2. Việc lập, chấp hành kế toán và quyết toán kinh phí chi trả tiền bồi dưỡng tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Điều 2 Quyết định số 39/2017/QĐ-UBND ngày 24/8/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu.

### **Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật**

Đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được biểu dương, khen thưởng; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở quản lý công tác tiếp công dân của Sở Tư pháp; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân.

3. Trên cơ sở quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Quy chế này, các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có trách nhiệm rà soát, ban hành Nội quy tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân tại đơn vị mình theo quy định của pháp luật và phù hợp với Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc đề nghị các phòng, đơn vị trực thuộc Sở, các tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Tư pháp (qua Thanh tra Sở) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Thanh Hải**