

Số: 39/QĐ-SKHĐT

Đồng Tháp, ngày 19 tháng 5 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Sở Kế hoạch và Đầu tư**

**GIÁM ĐỐC SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ**

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

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

*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 và hướng dẫn 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 57/2016/QĐ-UBND ngày 20 tháng 10 năm 2016 của UBND Tỉnh, ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Kế hoạch và Đầu tư.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở; Chánh Thanh tra Sở; Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở; công chức, viên chức, người lao động Sở Kế hoạch và Đầu tư và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Tỉnh;
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- GD và các PGĐ Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Trang Thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT; TTr (tbh).

**GIÁM ĐỐC**

**Trương Hòa Châu**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Sở Kế hoạch và Đầu tư

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 39/QĐ-SKHĐT  
ngày 19 tháng 5 năm 2023 của Sở Kế hoạch và Đầu tư)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại Sở Kế hoạch và Đầu tư và điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Kế hoạch và Đầu tư.

### Điều 3. Mục đích của tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến lĩnh vực kế hoạch và đầu tư thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm quản lý Nhà nước của Sở Kế hoạch và Đầu tư.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng quy định của pháp luật.

### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở Kế hoạch và Đầu tư.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
- 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 5. 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, quy chế tiếp công dân.

## **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Chánh Thanh tra Sở chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên. Khi có công vụ không thể tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở đề xuất Giám đốc Sở phân công công chức của Thanh tra Sở tiếp công dân.
2. Chánh Văn phòng Sở cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân khi công chức tiếp công dân của Thanh tra Sở thực hiện nhiệm vụ khác theo sự chỉ đạo của Lãnh đạo Sở.
3. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở được thực hiện theo quy định.

### **Điều 7. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở**

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào ngày 15 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết, ngày họp hoặc công tác đột xuất sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác theo kế hoạch của cấp trên hoặc công việc đột xuất khác thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân. Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân khi công dân có yêu cầu và công dân đăng ký trước nội dung với công chức tiếp công dân; công chức tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở và thông báo lịch tiếp cho công dân được biết.

2. Chánh Thanh tra Sở chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở (khi có yêu cầu) chuẩn bị nội dung, hồ sơ và tài liệu có liên quan trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

3. Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở tham gia tiếp công dân cùng với Giám đốc Sở khi được phân công nhiệm vụ.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở và Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở phối hợp thực hiện hoàn thành nội dung tại buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở.

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

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính, từ thứ hai đến hết thứ sáu trong tuần (trừ các ngày lễ, Tết).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00.

2. Địa điểm: Tại Phòng tiếp công dân - Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Tháp, địa chỉ: Số 11, đường Võ Trường Toản, Phường 1, thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp.

3. Phòng tiếp công dân - Sở Kế hoạch và Đầu tư là nơi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận tiện, dễ dàng; được niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân. Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

## **Chương III**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của 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 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 (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 điền 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 10. Trách nhiệm của công chức, viên chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, công chức, viên chức 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 được ủy quyền); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ 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 phân loại, 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.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt ngay 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.

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

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. 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.

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

## **Chương IV HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 12. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

1. Thanh tra Sở chịu trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Phòng tiếp công dân và công bố trên Trang Thông tin điện tử của Sở (<https://skhdt.dongthap.gov.vn>) hoặc lịch công tác của Sở (<https://lichhop.dongthap.gov.vn/skhdt>). Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Phòng tiếp công dân.

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

c) Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân phải được công bố chậm nhất là 03 ngày trước ngày tiếp công dân (trừ trường hợp tiếp đột xuất). Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì lùi ngày tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác.

### **Điều 13. 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 công chức tiếp công dân phải có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình các giấy tờ tùy thân, giấy 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 công dân 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.

Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức, viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, 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 công chức tiếp công dân đề nghị viết lại đơn, bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ để có đủ căn cứ giải quyết theo quy định.

3. Trường hợp nhiều công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức, viên chức tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện (thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) để trình bày nội dung 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 viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

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

5. Trong quá trình tiếp công dân đến tố cáo, công chức, viên chức tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, tài liệu công dân tố cáo (trừ khi công dân tố cáo đồng ý công khai); không được tiết lộ những thông tin có hại cho công dân tố cáo.

#### **Điều 14. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân**

1. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo trong quá trình tiếp công dân:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền thụ lý của Giám đốc Sở và đủ điều kiện thụ lý thì công chức, viên chức tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo Giám đốc Sở phân công thụ lý.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền thụ lý của Giám đốc Sở thì công chức tiếp công dân, viên chức hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc trực tiếp đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì công chức, viên chức tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo, các nội dung thông báo trả lời của cơ quan có thẩm quyền và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do công dân khiếu nại, 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.

2. Phân loại, xử lý nội dung kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì công chức, viên chức tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở phân công công chức, viên chức chuyên môn nghiên cứu, tham mưu trả lời, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì công chức, viên chức tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở giao Chánh Thanh tra Sở ký chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của công dân kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

**Điều 15. Thông báo kết quả xử lý, giải quyết đơn cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến Sở Kế hoạch và Đầu tư**

Khi nhận được khiếu nại, tố cáo do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến; trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày đơn được xử lý, giải quyết, công chức tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở ban hành văn bản thông báo kết quả cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn biết.

**Điều 16. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Lãnh đạo Sở, Thanh tra Sở trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến công dân một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
2. 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 và các văn bản hướng dẫn có liên quan.
3. 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.
4. 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.

**Chương V**  
**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 17. Chế độ bồi dưỡng đối với công chức tiếp công dân**

Chế độ bồi dưỡng đối với công chức tiếp công dân thực hiện theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14 tháng 12 năm 2016 của Bộ Tài chính quy định về chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Nghị quyết số 219/2017/NQ-HĐND ngày 14/7/2017 của Hội đồng nhân dân Tỉnh quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp.

**Điều 18. Trách nhiệm thực hiện**



1. Lãnh đạo Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở và công chức, viên chức được phân công, phối hợp tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức và thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và quy định của Quy chế này.

2. Chánh Thanh tra Sở tham mưu, giúp Giám đốc Sở tổ chức hoạt động tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân của Sở đảm bảo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

3. Trưởng các phòng, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với Chánh Thanh tra Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo; tham mưu Giám đốc Sở giải quyết, trả lời công dân đối với các đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc Sở giao.

4. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm nghiên cứu, nắm vững các quy định của pháp luật về tiếp công dân; pháp luật về khiếu nại, tố cáo, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy định của Quy chế này; chấp hành Nội quy tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

5. Giao Thanh tra Sở tiến hành xây dựng Nội quy tiếp công dân và lưu các loại hồ sơ tiếp công dân, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

6. Giao Văn phòng Sở phối hợp Thanh tra Sở thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở; bố trí Phòng Tiếp công dân; bảo đảm các điều kiện về cơ sở vật chất tại nơi tiếp công dân và thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định./.