

Số: /QĐ-SDTTG

Bình Định, ngày tháng 3 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân**

**GIÁM ĐỐC SỞ DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO TỈNH BÌNH ĐỊNH**

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 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 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành của Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 13/2025/QĐ-UBND ngày 27/02/2025 của UBND tỉnh Bình Định Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Dân tộc và Tôn giáo;*

*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 Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Bình Định.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng thuộc Sở Dân tộc và Tôn giáo và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Sở;
- Trang TTĐT SDTTG;
- Lưu: VT, TTS.

**GIÁM ĐỐC**

**Lương Đình Tiên**

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SDTTG  
ngày tháng năm 2025 của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Bình Định)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi áp dụng, đối tượng**

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Bình Định; nhiệm vụ, quyền hạn của công chức Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh trong việc tổ chức tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Bình Định.

2. Quy chế này áp dụng đối với công chức Sở Dân tộc và Tôn giáo 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 Dân tộc và Tôn giáo tỉnh Bình Định.

**Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Dân tộc và Tôn giáo để xem xét, giải quyết và các trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân, chủ trương, đường lối, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 3. Nguyên tắc 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 Dân tộc và Tôn giáo 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 4. Việc từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Giám đốc Sở để giải quyết.

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

### **Điều 5. Phòng Tiếp công dân**

Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh bố trí Phòng tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của Sở, số 06 Trần Phú, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định, đảm bảo đủ điều kiện, phương tiện phục vụ hoạt động tiếp công dân theo quy định.

Việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân; những người không phận sự không được vào Phòng tiếp công dân khi Lãnh đạo tiếp công dân.

### **Điều 6. Tổ chức tiếp công dân**

#### 1. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức tiếp vào ngày làm việc hôm sau liền kề). Trường hợp Giám đốc đi công tác, sẽ ủy quyền cho Phó Giám đốc thực hiện tiếp công dân.

#### 2. Tiếp công dân thường xuyên

Giao Chánh Thanh tra Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào tất cả các ngày làm việc.

#### 3. Thời gian tiếp công dân:

- Sáng: 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;
- Chiều: 13 giờ 30 đến 17 giờ 00 phút.

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

### **Điều 7. Người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân là công chức của Sở, do Giám đốc sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân và phục vụ lãnh đạo tiếp công dân theo quy định.

2. Công chức tiếp công dân được chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Nhà nước.

## **Chương III** **TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN**

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

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

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và 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 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.

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. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người tiếp công dân báo cáo kịp thời với Lãnh đạo Sở để phối hợp với Công an phụ trách địa bàn có biện pháp bảo vệ an toàn trật tự nơi tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh.

## **Điều 9. Quyền hạn của người tiếp công dân**

Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

1. Từ chối tiếp những người không tỉnh táo 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 mà không có người đại diện hợp pháp.

2. Từ chối tiếp những 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. Từ chối tiếp những 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. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cùng một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày. Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, 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.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng tối đa không quá năm người. 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 10. Quyền của công dân khi đến Phòng Tiếp công dân**

1. Tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Được khiếu nại, tố cáo, phản ánh với Thủ trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu người đó có những hành vi trái pháp luật, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 11. Nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng Tiếp công dân**

1. Phải xuất trình căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác; nếu công dân không đến được nơi tiếp công dân thì có thể ủy quyền cho người đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật về khiếu nại; những người đại diện phải có giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền theo quy định. Không được ủy quyền khi thực hiện quyền tố cáo.

2. 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.

3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. 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.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; không vu cáo; xúc phạm cơ quan, tổ chức, người thi hành nhiệm vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Tổ chức thực hiện**

1. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc tổ chức thực hiện Quy chế này; trong quá trình thực hiện nếu có thay đổi hoặc vướng mắc, kịp thời kiến nghị Giám đốc Sở sửa đổi bổ sung cho phù hợp.

2. Trưởng các phòng thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở tham gia tiếp công dân và giải quyết các vấn đề có liên quan thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Phòng mình.

3. Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân; phối hợp với Công an phụ trách địa bàn đảm bảo an toàn, trật tự nơi tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo.

4. Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Sở Dân tộc và Tôn giáo chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này./.