

Số: /2018/QĐ-BQL

Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày tháng năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan

TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CÁC KHU CÔNG NGHIỆP BÀ RỊA – VŨNG TÀU

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ký ban hành và **thay thế cho quy định trước đây.**

Điều 3. Các Ông (Bà) Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTr.Tỉnh ủy (b/c)
- UBND tỉnh (b/c)
- Sở Tư pháp;
- Các DN KCN;
- Lưu CVP, VT.

TRƯỞNG BAN

Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày tháng năm 2018

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở Ban Quản lý các KCN
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2018/QĐ-BQL ngày / /2018
của Ban Quản lý các KCN Bà Rịa – Vũng Tàu)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng, nội dung chủ đạo:

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân, mối quan hệ phối hợp tiếp công dân giữa các Phòng, đơn vị thuộc Ban Quản lý các KCN (sau đây gọi tắt là Ban Quản lý) với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở làm việc.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng trong nội bộ Ban Quản lý; **tổ chức, cá nhân đăng ký nhu cầu làm việc trình bày khó khăn, vướng mắc, đề nghị hướng dẫn, giải quyết, thực hiện quy định pháp luật trong thẩm quyền quy định hoặc theo sự ủy quyền của cơ quan có liên quan cho Ban Quản lý các KCN, công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh việc thực thi nhiệm vụ của Ban Quản lý các KCN và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (sau đây được thống nhất sử dụng chung một cụm từ là công dân).**

3. Nội dung chủ đạo:

- **Nắm bắt sâu sát tình hình thực hiện quy định pháp luật trong thẩm quyền quản lý của Ban Quản lý các KCN và các nhiệm vụ nhận ủy quyền.**

- **Kịp thời hướng dẫn công dân thực hiện quy định pháp luật; hỗ trợ công dân xem xét giải quyết các vướng mắc khó khăn trong thực hiện TTHC; nắm bắt kịp thời kiến nghị các cơ quan có liên quan hỗ trợ công dân đối với trường hợp vượt quá thẩm quyền.**

- **Ghi nhận, tiếp thu ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của công dân trong thực thi nhiệm vụ của Ban Quản lý các KCN.**

- **Ghi nhận, giải quyết hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết đối với việc khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến thực thi nhiệm vụ của Ban Quản lý các KCN; tạo điều kiện để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.**

Điều 2. Mục đích của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp 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 cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân để lắng nghe ý kiến, nguyện vọng; lắng nghe những bất cập, khó khăn, vướng mắc trong việc vận dụng các quy định pháp luật nhằm tháo gỡ khó khăn hoặc hỗ trợ tổ chức, công dân kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền xem xét, quan tâm giải quyết cho tổ chức, công dân.

3. Tiếp công dân để giải thích pháp luật, hướng dẫn trực tiếp cho tổ chức, cá nhân trong hoàn chỉnh hồ sơ thủ tục hành chính quy định thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý các KCN và các nhiệm vụ mà Ban Quản lý được ủy quyền thực hiện.

4. Việc phối hợp giữa các Phòng, đơn vị thuộc Ban tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân **theo các nội dung chủ đạo tại khoản 3 Điều 1 Quy chế này**, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện các quyền của mình theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân **thực hiện các quyền tại Điều 1 Quy chế này** theo đúng quy định của pháp luật.

3. Các Phòng, đơn vị trực thuộc có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu, **chuẩn bị nội dung có liên quan đến việc tiếp công dân**; bố trí cán bộ có thẩm quyền, trách nhiệm thực hiện tiếp công dân hoặc theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin, **hướng dẫn thực hiện** phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân **theo đúng nội dung, mục đích của Quy chế này**.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ CƠ QUAN

Điều 4. Nơi tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân được bố trí trong Trụ sở làm việc của Ban Quản lý tại Trung tâm Hành chính – Chính trị tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, số 198, đường Bạch Đằng, phường Phước Trung, thành phố Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

2. Văn phòng Ban chịu trách nhiệm quản lý Phòng tiếp công dân, bảo vệ Trụ sở làm việc và các trang thiết bị làm việc.

Điều 5. Tổ chức tiếp công dân

1. Quy chế này nhằm cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân của Ban Quản lý và bảo đảm yêu cầu giải quyết những nội dung chủ đạo tại Điều 1 nhằm đạt được mục đích quy định tại Điều 2 của Quy chế này, tạo điều kiện thực hiện đầy đủ các Quyền công dân về giám sát việc thực thi nhiệm vụ quản lý nhà nước theo thẩm quyền quy định của pháp luật hiện hành.

2. Tại nơi tiếp công dân của Ban Quản lý phải niêm yết hoặc hiển thị lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này;

3. Chánh Văn phòng có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức phối hợp các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân thường xuyên ở nơi tiếp công dân; lập Sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định;

4. Trưởng phòng chuyên môn thuộc Ban, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc có trách nhiệm giải quyết kịp thời những nội dung chủ đạo của công dân yêu cầu tại Điều 1 của Quy chế này theo thẩm quyền và theo quy định pháp luật của Nhà nước;

5. Văn phòng Ban phối hợp tổ chức để đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân;

Điều 6. Lịch tiếp công dân:

1. Lịch tiếp công dân do các Phòng trực thuộc đăng ký khi có đề nghị, yêu cầu của công dân gặp trực tiếp. Lịch đăng ký sẽ được Văn phòng hệ thống hóa để trực tiếp các Phòng, đơn vị tự thực hiện thao tác nhập thông tin đăng ký.

2. Phòng, chuyên viên thuộc Phòng đăng ký thời gian, nội dung tiếp tổ chức, công dân tại nơi tiếp công dân của Ban Quản lý trong giờ hành chính vào tất cả các ngày làm việc trong tuần theo thời gian:

- Buổi sáng : Từ 7 giờ 30 đến 12 giờ 00.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 16 giờ 30.

3. Tùy tính chất, nội dung đăng ký việc tiếp tổ chức, công dân mà Lãnh đạo Phòng tham gia hoặc phân công cho cấp Phó hoặc chuyên viên tham gia tiếp tổ chức, công dân.

4. Trưởng Ban trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ, trường hợp Trưởng ban bận công việc quan trọng thì giao cho Phó Trưởng ban tiếp công dân;

5. Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ lãnh đạo Ban, Văn phòng thực hiện bố trí, sắp xếp việc tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết, đột xuất theo quy định.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân:

1. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

a. Công dân đến làm thủ tục đăng ký tiếp công dân với Bộ phận trực bảo vệ bố trí tại sảnh trệt Trụ sở của Ban Quản lý. Việc đăng ký có thể tiến hành trước hoặc trong ngày tiếp công dân định kỳ của Trưởng ban. Trên cơ sở trình bày của công dân, Văn phòng Ban xem xét, phân loại vụ việc, hướng dẫn công dân lập phiếu đăng ký và báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân được biết.

b. Trên cơ sở Phiếu đăng ký tiếp công dân, trường hợp liên quan trực tiếp đến chuyên môn, nghiệp vụ các Phòng, theo chỉ đạo của Lãnh đạo Ban, các Phòng sẽ thực hiện tiếp công dân với Lãnh đạo hoặc thay mặt Lãnh đạo tiếp công dân. Có trách nhiệm xem xét, chuẩn bị nội dung, báo cáo lãnh đạo Ban và đề xuất hướng xử lý, trả lời, thông báo đối với từng trường hợp vụ việc cụ thể.

c. Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý, giao Chánh Văn phòng chuyển các phòng có liên quan hướng dẫn trực tiếp hoặc tham mưu trả lời công dân liên hệ cơ quan khác giải quyết theo quy định của pháp luật.

d. Việc tiếp công dân phải được ghi chép vào sổ Tiếp công dân hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

e. Kết thúc việc tiếp công dân, tùy từng trường hợp cụ thể, Bộ phận tham gia với Lãnh đạo Ban tiếp công dân xây dựng văn bản thông báo kết luận của Ban Quản lý làm cơ sở trả lời công dân hoặc đôn đốc, chỉ đạo các cơ quan liên quan thực hiện.

2. Giao Văn phòng tham mưu Phiếu đăng ký tiếp công dân theo quy định.

Điều 8. Quy định đối với công dân khi đến nơi tiếp công dân:

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:

- Được trình bày vướng mắc, khó khăn, ách tắc trong thực hiện quy định pháp luật của nhà nước mà thẩm quyền xem xét, giải quyết thuộc Ban Quản lý các KCN;

- Được yêu cầu Lãnh đạo Ban hoặc phòng, đơn vị thuộc Ban làm việc trực tiếp, xem xét, giải quyết, hỗ trợ công dân vướng mắc khó khăn về thực hiện pháp luật;

- Được yêu cầu Ban Quản lý hướng dẫn thực hiện hồ sơ, thủ tục hành chính trong các lĩnh vực quản lý thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý các KCN;

- Được trình bày những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung đã trình bày;

- Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu trong thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc, bộ phận tiếp công dân thuộc Ban.

- Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:

- Phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời, giấy giới thiệu. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể uỷ quyền theo quy định;

- Phải nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân. Không có hành vi gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân; Không mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy;

- Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan **đến nội dung cần làm việc của mình** và ký xác nhận nội dung đã trình bày (trong trường hợp làm việc được ghi nhận bằng biên bản);

- Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để thực hiện các quyền **tại Điều 2 của Quy chế này** với cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với **cán bộ/ bộ phận tiếp** công dân.

Điều 9. Quy định đối với cán bộ tiếp công dân:

Cán bộ khi trực tiếp thực hiện tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại Ban Quản lý, không được tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

1. Khi tiếp công dân, cán bộ/ bộ phận thực hiện có nhiệm vụ:

- Lắng nghe, ghi chép đầy đủ vào Sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày;

- Tiếp nhận **hồ sơ**, đơn, thư và tài liệu giấy tờ liên quan đến nội dung **yêu cầu, đề nghị** của công dân liên quan đến thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Ban. Báo cáo Lãnh đạo Ban **về nội dung/bộ phận cần chuẩn bị nội dung để tiếp công dân** và xin ý kiến chỉ đạo **trong việc xử lý, giải quyết, kiến nghị hoặc chuyển** cơ quan có thẩm quyền theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định;

- Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết những **yêu cầu, kiến nghị các nội dung** không thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của Ban Quản lý **các KCN**;

- Trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành Quyết định hoặc kết luận của cơ quan có thẩm quyền **đã xem xét, thụ lý, giải quyết** theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiếp công dân, cán bộ/ bộ phận tiếp công dân có quyền:

- Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét và có Quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự;

- Không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi **rượu, bia**), người có dấu hiệu tâm thần, **có hành xử không phù hợp có nguy cơ gây nguy hiểm cho cán bộ/ bộ phận tiếp công dân** và người có hành vi vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân;

- Đề nghị công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung **thuộc một trong các nội dung chủ đạo tại Điều 1 của Quy chế** và những yêu cầu giải quyết;

cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên **quan đến các nội dung này**. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết thì **đề nghị** viết thành văn bản và ký tên xác nhận **nội dung trình bày**.

Điều 10. Điều khoản thi hành:

1. Cán bộ, công chức cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Trong khi thực hiện, tổ chức, cá nhân có thành tích thì được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật;

2. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, **Giám đốc đơn vị trực** thuộc Ban Quản lý, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời về Ban Quản lý (qua đầu mối là Văn phòng Ban) để sửa đổi, **hiệu chỉnh**, bổ sung cho phù hợp./.