

Số: 113 /QĐ-TTĐVVV

Bến Lức, ngày 31 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân
của Trung tâm DVVL Long An

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM LONG AN

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

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 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 Thông tư số 53/2015/TT-BLĐTBXH ngày 11/12/2015 của Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội hướng dẫn về quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động-Thương binh và Xã hội;

Căn cứ Quyết định số 1854/QĐ-UBND ngày 10 tháng 6 năm 2014 của UBND tỉnh Long An về việc đổi tên Trung tâm Giới thiệu việc làm Long An trở thành Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An;

Căn cứ Quyết định số 68/QĐ-SLĐTBXH ngày 24/4/2020 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Long An về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2022.

Điều 4. Lãnh đạo phòng Hành chính - Tổng hợp, các phòng nghiệp vụ, các chi nhánh và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- BGĐ;
- Như điều 3;
- Dán TB, thông tin trên Website;
- Lưu: VT; HCTH.



Trần Văn Tiếng

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
CỦA TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM LONG AN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 113/QĐ-TTĐVVL ngày 31/12/2021
của Giám đốc Trung tâm DVVL Long An)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

ĐIỀU 1. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

Nội quy này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An.

ĐIỀU 2. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Người đứng đầu cơ quan Trung tâm và viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân; các tổ chức, cá nhân có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An.

ĐIỀU 3. MỤC ĐÍCH CỦA VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến và thực hiện đúng các quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm 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. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Cán bộ, viên chức tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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, cán bộ, viên chức 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 khiêu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác 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 tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

ĐIỀU 6. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

Lịch tiếp công dân được niêm yết tại Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An; đăng tải trên website tại địa chỉ: <https://vieclamlongan.vn>

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

- Sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút;

Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày Lễ, Tết: Nghỉ theo quy định của Nhà nước.

2. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm: Phòng tiếp dân đặt tại trụ sở của Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An, địa chỉ: số 78 QL1A, khu phố 6, thị trấn Bến Lức, huyện Bến Lức, tỉnh Long An.

3. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Trung tâm trực tiếp hoặc tùy theo nội dung, phân công Phó Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 tây hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An, nếu ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc Trung tâm được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc Trung tâm được phân công không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

Ngoài ra, Giám đốc Trung tâm thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân.

4. Phòng Hành chính - Tổng hợp tiếp công dân

Phòng Hành chính - Tổng hợp giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An.

ĐIỀU 7. QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Việc tiếp công dân do viên chức tiếp công dân trực tiếp thực hiện các bước sau:

1. Xác định nhân thân của công dân

- Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

2. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

a) Khi công dân có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của của công dân để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn về những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

b) Nếu công dân đến trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì yêu cầu công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ.

c) Trường hợp nhiều công dân cùng trình bày về một nội dung hoặc đơn có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng lẻ, sau đó kiểm tra và tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có).

d) Trường hợp trong đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

3. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Nếu nội dung đơn trình bày của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm và đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, và các tài liệu kèm theo do công dân cung cấp, báo cáo với Giám đốc Trung tâm để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định.

b) Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm thì người tiếp dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp

Khi công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu đó.

Sau khi đối chiếu tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp thì người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận” theo mẫu quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ và lập thành 02 bản, ghi lại tên các tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng và đề nghị công dân ký vào “Giấy biên nhận”, 01 bản giao cho công dân, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các tài liệu, bằng chứng đã nhận.

5. Vào sổ theo dõi và báo cáo Giám đốc Trung tâm

Sau khi hoàn tất các bước trên, người tiếp công dân vào sổ theo dõi vụ việc và báo cáo Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp trình Giám đốc Trung tâm để có phương án chỉ đạo giải quyết hoặc giao các phòng chuyên môn có liên quan tham mưu xử lý.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

ĐIỀU 8. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI NƠI TIẾP DÂN

1. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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) 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, tiếp công dân.

2. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). Trang phục chỉnh tề, tuân thủ quy chế, nội quy tiếp công dân và có thái độ đúng mực, thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân trong việc thực hiện quyền và nghĩa vụ khi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Trình bày trung thực, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày.

c) Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.

d) Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày; Việc cử đại diện thực hiện như sau: Từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện, từ mười người trở lên thì cử thêm người đại diện nhưng không quá năm người. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhưng quyền lợi và nghĩa vụ độc lập với nhau thì thực hiện như trường hợp riêng lẻ.

e) Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người thi hành công vụ.

f) Không mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, trẻ em, súc vật, người mất khả năng nhận thức và điều khiển hành vi vào nơi tiếp công dân.

g) Không căng treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định trong khu vực tiếp công dân.

h) Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

i) Hết giờ làm việc, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại trụ sở làm việc Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An.

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

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

ĐIỀU 9. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

1. Lắng nghe ý kiến trình bày của công dân, ghi chép đầy đủ nội dung vào sổ theo dõi tiếp công dân về những nội dung liên quan do công dân trình bày. Phong cách, thái độ làm việc ân cần, hòa nhã, thận trọng, quan điểm đúng đắn và cương quyết; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong công tác tiếp công dân.

2. Hướng dẫn, giải thích cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nghiêm chỉnh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết

luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật; tiếp nhận đơn hoặc hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc cá nhân có thẩm quyền.

3. Không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Giữ bí mật thông tin người tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. Yêu cầu người có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết đề nghị cơ quan chức năng giải quyết theo quy định.

ĐIỀU 10. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI ĐÚNG ĐẦU CƠ QUAN ĐƠN VỊ

1. Lãnh đạo Trung tâm trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

2. Khi tiếp công dân, Lãnh đạo Trung tâm 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 các phòng chuyên môn, chi nhánh trực thuộc Trung tâm thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

ĐIỀU 11. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng chuyên môn, chi nhánh trực thuộc Trung tâm có trách nhiệm

Phối hợp với viên chức tiếp công dân để trả lời các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan ngay tại Phòng tiếp dân của Trung tâm. Đối với vụ việc có nội dung phức tạp khi được Lãnh đạo Trung tâm giao thì phải tổ chức thẩm tra, xác minh, đề xuất với lãnh đạo Trung tâm giải quyết theo quy định.

2. Phòng Hành chính - Tổng hợp

- Niêm yết Lịch tiếp công dân tại trụ sở và công khai trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm các nội dung của Nội quy tiếp công dân.

- Bố trí Phòng tiếp dân tại trụ sở Trung tâm ở vị trí thuận tiện, đảm bảo sạch sẽ, khang trang, các trang thiết bị cần thiết để phục vụ công tác tiếp công dân; có biển ghi "Phòng tiếp dân", niêm yết Nội quy tiếp công dân.

- Hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Phân công bố trí viên chức phòng thường trực tiếp công dân tại Phòng tiếp dân của Trung tâm; quản lý, sử dụng trang thiết bị phục vụ công tác tiếp dân an toàn, hiệu quả, đúng quy định và giữ gìn vệ sinh môi trường làm việc.

- Chuẩn bị thông tin, tài liệu phục vụ Lãnh đạo Trung tâm tiếp công dân định kỳ theo quy định.

- Tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, chi nhánh trực thuộc thực hiện Nội quy tiếp công dân.

- Chủ trì và phối hợp với các phòng chuyên môn liên quan của Trung tâm chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ, tài liệu cần thiết cho Lãnh đạo Trung tâm giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

- Tổng hợp báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Giám đốc Trung tâm, Thanh tra Sở và các cơ quan khác khi có yêu cầu.

3. Các phòng chuyên môn và chi nhánh

Lãnh đạo các phòng, chi nhánh căn cứ Nội quy này triển khai tại đơn vị mình quản lý.

4. Phòng Hành chính - Tổng hợp, các phòng chuyên môn, các chi nhánh thuộc Trung tâm Dịch vụ việc làm Long An; viên chức, người lao động có thành tích trong việc tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sẽ được biểu dương, khen thưởng. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Nội quy này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Nội quy này, nếu có gì vướng mắc hoặc có những vấn đề mới phát sinh cần sửa đổi, bổ sung thì Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp, tổng hợp, báo cáo kịp thời cho Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.



Trần Văn Tiếng