

Số: /QĐ-SNV

Nghệ An, ngày tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH NGHỆ AN

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

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; Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 1409/QĐ-UBND ngày 20/05/2025 của UBND tỉnh Nghệ An Quyết định phê duyệt đề án sắp xếp Thanh tra tỉnh Nghệ An tinh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả; Thông báo số 456/TB-UBND ngày 16/6/2025 của UBND tỉnh Nghệ An Thông báo về việc kết thúc hoạt động của Thanh tra các sở, ban, ngành và Thanh tra các huyện, thành phố, thị xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An; chuyển chức năng, nhiệm vụ sang Thanh tra tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 59/2025/QĐ-UBND ngày 04/9/2025 của UBND tỉnh Nghệ An quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 184/QĐ-SNV ngày 08/4/2024 của Giám đốc Sở Nội vụ về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở, công chức thực hiện nhiệm vụ Tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân của Sở Nội vụ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Công TTĐT Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Viết Hưng

UBND TỈNH NGHỆ AN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ NỘI VỤ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày tháng 6 năm 2026
của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của công chức, viên chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và công chức Văn phòng được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Cá nhân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An.

Điều 3. Mục đích của 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 Nội vụ.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Nội vụ 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 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời, đảm bảo 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 phải giữ bí mật và đảm bảo 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.

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, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, 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.

Điều 6. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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:

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:

a) Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

d) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

g) Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

h) Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

i) Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

k) Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Địa điểm tiếp công dân

1. Tiếp công dân được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của Sở Nội vụ. Địa chỉ: Số 30, đường Phan Đăng Lưu, phường Trường Vinh, tỉnh Nghệ An.

2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết: Lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); đảm bảo các điều kiện cơ sở, vật chất cho địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ; phải có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn

kiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; những người không phận sự không được vào Phòng tiếp công dân khi Lãnh đạo tiếp công dân.

Điều 8. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày 03 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức tiếp vào ngày làm việc hôm sau liền kề). Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác, sẽ ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, 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 hủy hoại đến 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.

3. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ban hành văn bản thông báo thay đổi lịch tiếp công dân trước ngày 27 của tháng trước và công khai trên trang thông tin điện tử của Sở Nội vụ.

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 được biết. Chánh Văn phòng có trách nhiệm thông báo các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở tại buổi tiếp công dân.

Điều 9. Công chức tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Văn phòng Sở được lãnh đạo Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân và phối hợp với công chức các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân khi có các vụ việc liên quan, có trách nhiệm mở sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định và báo cáo Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân theo định kỳ hàng tháng.

2. Văn phòng Sở tham mưu giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân, chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở Nội vụ gửi UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh đúng quy định.

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

Điều 10. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở tiếp công dân

1. Theo yêu cầu của Giám đốc Sở, Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị.

2. Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị khi tiếp công dân phải ghi chép vào sổ tiếp công dân, báo cáo Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

Chương III

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Trách nhiệm, nghĩa vụ 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 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 theo quy định.

5. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển cho Văn phòng toàn bộ hồ sơ tiếp nhận, Văn phòng vào sổ công văn đến, trình Giám đốc Sở phê duyệt và chuyển bộ phận chuyên môn có liên quan tham mưu xử lý.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, lập biên bản vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật

7. Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc Sở tiếp.

2. Quyền của người tiếp công dân

1. Yêu cầu công dân giới thiệu 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.

2. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

3. Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp về một nội dung thì yêu cầu họ cử người đại diện trình bày nội dung sự việc, người tiếp công dân ghi lại bằng văn bản, sau đó đọc lại cho người đại diện nghe và đề nghị ký ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ; trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu. 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.

5. 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.

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến phòng Tiếp công dân

1. Khi đến nơi 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;
- 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 nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền mời người phiên dịch;
- 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 đây:

- a) Nêu 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 và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- d) 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;
- 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 những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của đơn vị.
3. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.
4. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.
5. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 14. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở và Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan; phối hợp với trưởng các phòng chuyên môn, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở trong phạm vi trách nhiệm của mình hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, năm báo cáo kết quả tổng hợp tình hình tiếp công dân và xử lý đơn thư **(trước ngày 10 hàng tháng)** về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh theo đúng quy định.

3. Trên cơ sở quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ, các tổ chức, đơn vị trực thuộc xây dựng Nội quy, Quy chế tiếp công dân của đơn vị mình.

Điều 15. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.

Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào có vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà xử lý theo quy định của pháp luật. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

SỞ NỘI VỤ TỈNH NGHỆ AN