

Số: 61 /QĐ-KTM

Quảng Nam, ngày 25 tháng 3 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định tiếp công dân
tại Trụ sở làm việc của Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai**

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ MỞ CHU LAI

Căn cứ Quyết định số 184/2003/QĐ-TTg ngày 08/9/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai, tỉnh Quảng Nam; Quyết định số 03/2008/QĐ-TTg ngày 07/11/2008 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định 184/2003/QĐ-TTg ngày 08/9/2003;

Căn cứ Quyết định số 10/2019/QĐ-UBND ngày 25/6/2019 của UBND tỉnh Quảng Nam ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai, tỉnh Quảng Nam;

Căn cứ Luật Tiếp công dân 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;

Xét đề nghị của Văn phòng Ban,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ban; Trưởng các Phòng; Giám đốc các đơn vị trực thuộc Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai; các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu hoặc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vụ việc thuộc phạm vi trách nhiệm, chức năng, thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Sở Tư pháp (báo cáo);
- Lãnh đạo Ban;
- CPVP;
- Lưu: VT; - Trang website Ban quản lý;
(D:\công việc2020\tiếp dân - KNTC\
Nội quy tiếp công dân năm 2020.doc)

TRƯỞNG BAN

Lê Vũ Thương

QUY ĐỊNH

Tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai
(kèm theo Quyết định số 61 /QĐ-KTM ngày 25 /3/2020 của BQL Khu KTM Chu Lai)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng thực hiện

1. Phạm vi thực hiện

Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai (sau đây gọi tắt là Ban quản lý) thực hiện tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của Ban về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan, thực thi chính sách, pháp luật thuộc phạm vi trách nhiệm, chức năng, thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai.

2. Đối tượng thực hiện

a) Tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm, chức năng, thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý;
b) Văn phòng Ban, các Phòng thuộc Ban quản lý, các Trung tâm trực thuộc Ban quản lý; cán bộ, công chức Ban quản lý được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Thực hiện công tác tiếp công dân

1. Ban quản lý tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc;
2. Lãnh đạo Ban quản lý tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng (nếu ngày 10 hàng tháng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết hoặc do Lãnh đạo Ban quản lý bận công tác đột xuất thì được tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo);
3. Lãnh đạo Ban tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết theo quy định tại Khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân năm 2013;
4. Lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Ban được niêm yết tại Trụ sở làm việc của Ban quản lý; thông báo trên Báo Quảng Nam, Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Nam; đăng tải trên Trang thông tin điện tử Ban quản lý.
5. Ban quản lý bố trí một cán bộ, công chức tại Văn phòng Ban để làm đầu mối tham mưu công tác tiếp công dân của Ban theo quy định và chủ trì, phối hợp với các Phòng, Trung tâm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên của Ban, chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ban.
6. Lãnh đạo Ban tham gia tiếp công dân định kỳ của UBND tỉnh (nếu có nội dung liên quan và theo lịch của UBND tỉnh);

Điều 2. Địa điểm và thời gian tiếp công dân tại Trụ sở Ban quản lý

1. Địa điểm tiếp công dân: tại Trụ sở làm việc của Ban quản lý (đường Lê Thánh Tông, phường An Phú, thành phố Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam).
2. Thời gian tiếp công dân
 - a) Buổi sáng: bắt đầu từ 8 giờ đến 11 giờ.
 - b) Buổi chiều: bắt đầu từ 14 giờ đến 16 giờ.

Điều 3. Những hành vi bị cấm khi tiếp công dân tại Trụ sở Ban quản lý

1. Nghiêm cấm công dân mang theo vũ khí; hung khí; chất gây cháy, nổ; động vật; khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật công kênh vào Trụ sở làm việc của Ban quản lý.

2. Nghiêm cấm công dân có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Trụ sở làm việc của Ban quản lý; hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ, công chức của Ban làm nhiệm vụ tiếp công dân và các hoạt động khác của Ban quản lý.

3. Nghiêm cấm công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, xúc phạm uy tín, danh dự của Ban quản lý, của các cơ quan Nhà nước khác và của cán bộ, công chức Ban quản lý hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân khác đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 4. Khi đến Trụ sở làm việc của Ban quản lý để được tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Được tiếp theo thứ tự;
2. Được trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
3. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
4. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức Ban quản lý làm nhiệm vụ tiếp công dân;
5. Nhận thông báo việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. 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;
7. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. Khi đến Trụ sở làm việc của Ban quản lý để được tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp;
2. Tôn trọng các quy định về văn hóa công sở của Ban quản lý; có thái độ giao tiếp lịch sự, phát ngôn có văn hóa; tôn trọng và tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ, công chức Ban quản lý làm nhiệm vụ tiếp công dân và của nhân viên bảo vệ;
3. Trình bày trung thực sự việc, có trọng tâm, trọng điểm, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phải ký xác nhận hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được cán bộ, công chức của Ban quản lý làm nhiệm vụ tiếp công dân ghi chép lại;
4. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung (từ 02 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội

dung với cán bộ, công chức của Ban làm nhiệm vụ tiếp công dân và phải cùng ký xác nhận hoặc điền chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được cán bộ, công chức của Ban quản lý làm nhiệm vụ tiếp công dân ghi chép lại;

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

6. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của cán bộ, công chức của Ban làm nhiệm vụ tiếp công dân.

7. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Trụ sở làm việc của Ban quản lý dưới bất kỳ hình thức nào.

8. Giữ vệ sinh, mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở làm việc của Ban quản lý. Không ồn ào, gây mất trật tự và không tự ý đi đến các phòng làm việc khác ngoài phòng tiếp công dân; hút thuốc tại nơi quy định và không vứt tàn thuốc bừa bãi; không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Ban quản lý;

9. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở làm việc của Ban quản lý phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật; thực hiện nghiêm túc Quy định này và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức Ban quản lý làm nhiệm vụ tiếp công dân.

III. TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC CỦA BAN QUẢN LÝ LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, cán bộ, công chức của Ban quản lý làm nhiệm vụ tiếp công dân phải đeo thẻ công chức và trang phục chỉnh tề.

2. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. Giải thích, vận động 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Trong phạm vi trách nhiệm, chức năng, thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý, 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.

5. Giữ bí mật những thông tin cá nhân, tài liệu, bút tích của người tố cáo.

6. Trường hợp, đang trong thời gian tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của Ban quản lý mà có người bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì phải báo ngay cho Trưởng Ban quản lý biết và Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời.

Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của các nhân viên y tế làm nhiệm vụ cấp cứu và sự giám sát của cán bộ, công chức của Ban đang làm nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 7. Quyền của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và kiểm tra, đối chiếu, xác nhận lại thông tin chủ thể;

2. Yêu cầu 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. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và thông báo yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Cán bộ, công chức của Ban làm nhiệm vụ tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến Trụ sở làm việc của Ban quản lý trong các trường hợp sau đây:

1. Những người có hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại Điều 3 Khoản I của Quy định này;

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình 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.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết theo quy định của chính sách, pháp luật; đã được cơ quan 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.

3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cán bộ, công chức của Ban quản lý làm nhiệm vụ tiếp công dân; người có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Ban quản lý tại Trụ sở làm việc, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm quy định tiếp công dân của Ban quản lý.

4. Lợi dụng quyền tự do, dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu, nói không đúng đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Văn phòng Ban:

a) Bố trí một cán bộ, công chức lãnh đạo Văn phòng Ban thực hiện nhiệm vụ làm đầu mối tham mưu thực hiện công tác tiếp công dân của Ban theo quy định.

b) Chủ trì, phối hợp với các Phòng, Trung tâm thực hiện tiếp công dân thường xuyên của Ban và chuẩn bị nội dung, tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ban.

c) Bố trí lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ trong lịch công tác tuần; bố trí phòng họp và phục vụ công tác tiếp công dân;

Lưu ý, khi bố trí lịch họp, làm việc hoặc đối thoại với các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có nội dung về đề xuất, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo... thuộc phạm vi trách nhiệm, chức năng, thẩm quyền giải quyết của Ban quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai thì bố trí, phân công lãnh đạo Văn phòng Ban cùng dự để theo dõi, tổng hợp, báo cáo chuyên đề kịp thời theo quy định của UBND tỉnh.

d) Làm đầu mối tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu của các Sở và của UBND tỉnh;

2. Giao Trưởng các Phòng, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Ban quản lý:

a) Quán triệt, nghiên cứu và thực hiện các nội dung nêu trong quy định này;

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ban bố trí nhân sự cụ thể, có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp theo nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để tham gia tiếp công dân dân thường xuyên của Ban và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ban, đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý đơn thư của công dân;

c) Tham mưu báo cáo trả lời, xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đúng quy định pháp luật và đúng thời gian quy định;

d) Phòng Quản lý đầu tư: chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ban cập nhật các văn bản pháp lý về tiếp công dân; các quy định và lịch tiếp công dân của Ban trên Trang thông tin điện tử của Ban để các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân biết, thực hiện;

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện quy định này, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, yêu cầu Trưởng các Phòng, Giám đốc các đơn vị phản ánh kịp thời về lãnh đạo Ban (qua Văn phòng Ban) để xem xét, giải quyết hoặc đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo xử lý./.

TRƯỞNG BAN

Lê Vũ Thương