

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lạng Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 540/QĐ-SVHTTDL

Ngày 06/12/2023 của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Lạng Sơn.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Trưởng các phòng thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở.
- Công chức, viên chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân;
- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;
- 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 4. Địa điểm, thời gian và thành phần tiếp công dân

#### 1. Địa điểm tiếp công dân

a) Việc tiếp công dân được thực hiện tại Phòng tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, số 320 đường Bà Triệu, phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn tỉnh Lạng Sơn.

b) Phòng tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân.

## 2. Thời gian tiếp công dân

a) Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hằng tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ hàng tuần, ngày lễ, tết thì việc tiếp công dân được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp sau ngày nghỉ. Tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân.

b) Công chức Thanh tra Sở được phân công tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

## 3. Thành phần tiếp công dân

a) Tiếp công dân của Giám đốc Sở: Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng chuyên môn của Sở. Giám đốc Sở triệu tập các thành phần khác khi có vụ việc liên quan.

b) Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

## **Chương II** **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO,** **KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM** **CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 5. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo ngôn ngữ tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 6. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. 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;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. 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;

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

### **Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải bảo đảm mặc trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ theo quy định. Công chức thanh tra mặc trang phục Ngành thanh tra.

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

### **Điều 8. Người 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, 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 được cơ quan nhà nước 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.

### **Chương III**

## **QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 9. Xác định nhân thân**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; xuất trình giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có)

2. Trường hợp công dân không vi phạm Điều 8 Quy chế này thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

3. Trường hợp công dân vi phạm Điều 8 Quy chế này thì thực hiện từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021.

4. Xác định tính hợp pháp của người ủy quyền theo quy định tại Điều 5, Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

5. Không chấp nhận ủy quyền trong trường hợp tố cáo. Phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

#### **Điều 10. Nghe, ghi chép nội dung**

1. Trường hợp công dân có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp

a) Đơn khiếu nại trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

b) Đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo.

c) Đơn kiến nghị, phản ánh trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung kiến nghị, phản ánh, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người kiến nghị, phản ánh.

2. Trường hợp công dân có đơn nhưng nội dung không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

3. Trường hợp không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo khoản 1 điều này.

4. Trường hợp công dân trình bày trực tiếp

a) Người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày.

b) Nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c) Văn bản ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này.

5. Trường hợp nhiều công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để viết đơn hoặc trình bày nội dung, người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản theo quy định tại khoản 1 Điều này. 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. 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. Dưới 05 người cử 01 người đại diện, 06 đến 10 người cử 02 người đại diện, từ 11 người trở lên cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người.

6. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng**

1. Người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng.

2. Trong trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp, người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận”, thực hiện theo Mẫu số 02 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021.

3. Giấy biên nhận lập thành 03 bản, 01 bản cho công dân, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

### **Điều 12. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại, người tố cáo**

1. Đối với khiếu nại cần xác định những nội dung:

a) Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

b) Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào.

c) Nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết.

d) Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính.

đ) Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

e) Yêu cầu của người khiếu nại.

2. Đối với tố cáo cần xác định những nội dung:

a) Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

b) Người bị tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị nào.

c) Nội dung tố cáo, thẩm quyền giải quyết.

d) Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết, kết quả giải quyết, hình thức văn bản giải quyết, quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

đ) Yêu cầu của người tố cáo; lý do tố cáo tiếp và những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tố cáo tiếp.

### **Điều 13. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở**

1. Người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do công dân cung cấp (nếu có), báo cáo Giám đốc Sở để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn được thực hiện theo Mẫu số 01- Phiếu đề xuất thụ lý đơn ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021, việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng thực hiện theo Điều 11 Quy chế này.

2. Trường hợp khiếu nại không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho công dân biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

3. Trường hợp công dân đề nghị gặp Giám đốc Sở để khiếu nại, tố cáo những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người tiếp công dân ghi lại nội dung, đồng thời báo cáo với Giám đốc Sở xem xét, quyết định. Nếu Giám đốc Sở đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho công dân. Đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của Giám đốc Sở.

4. Trường hợp tố cáo về hành vi phạm tội thì người tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở để làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền giải quyết.

### **Điều 14. Xử lý đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở**

1. Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, thực hiện theo Mẫu số 02, Mẫu số 05 hoặc chuyển đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Mẫu số 03; mẫu số 04 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với Giám đốc Sở để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết, thực hiện.

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

1. Ghi toàn bộ nội dung tiếp công dân theo quy định tại Điều 9, 10, 11 vào sổ tiếp công dân.

2. Ghi đầy đủ những tiêu chí: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ công dân, số lượng người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của công dân, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021.

#### **Điều 16. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thông báo một trong những nội dung sau:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

### **Chương IV TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 17. Phạm vi tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được thực hiện tại nơi tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Các phòng không được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng mình (trừ trường hợp được sự đồng ý của Giám đốc Sở).

3. Khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, các phòng phải hướng dẫn công dân đến nơi tiếp công dân để trình bày, phản ánh.

**Điều 18. Trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, việc xử lý, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Đối với tiếp công dân thường kỳ, trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung phức tạp, liên quan đến vụ việc thuộc trách nhiệm thụ lý giải quyết của phòng, đơn vị nào thì phòng, đơn vị đó có trách nhiệm cử đại diện lãnh đạo hoặc công chức/viên chức trực tiếp thụ lý vụ việc tham gia phối hợp tiếp công dân.

2. Đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được giao cho các phòng, đơn vị thụ lý; các phòng, đơn vị thông báo tiến độ, kết quả xử lý với Thanh tra Sở.

**Chương V  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19. Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

1. Giám đốc Sở có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 18 Luật tiếp công dân.

2. 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.

3. Nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các phòng, đơn vị cấp dưới, có biện pháp kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì 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 tiếp để biết kết quả giải quyết.

5. Trường hợp Giám đốc Sở không thể trực tiếp tiếp công dân thì ủy quyền cho Phó Giám đốc thực hiện bằng giấy ủy quyền

**Điều 20. Các Phó Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

1. Nhận ủy quyền từ Giám đốc Sở, thay Giám đốc Sở thực hiện nhiệm vụ theo Điều 20 Quy chế này. Báo cáo Giám đốc Sở sau khi kết thúc ủy quyền.

2. Chỉ đạo, đôn đốc các phòng, đơn vị được giao thụ lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xử lý vụ việc theo lĩnh vực được phân công.

**Điều 21. Trưởng các phòng thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

1. Chánh Thanh tra Sở



a) Theo dõi, đôn đốc, thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch.

b) Phân công, bố trí công chức có phẩm chất đạo đức, có năng lực chuyên môn tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân.

c) Tham gia tiếp công dân trong ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở theo quy định tại khoản 3 Điều 4 Quy chế này.

## 2. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn

a) Chánh Văn phòng Sở tham mưu bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo thuận tiện cho công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trang bị các điều kiện cần thiết phục vụ cho hoạt động của nơi tiếp công dân.

b) Tham gia tiếp công dân trong ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở theo quy định tại khoản 3 Điều 4 Quy chế này.

c) Thụ lý, tham mưu giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chức năng, nhiệm vụ của phòng.

d) Thông báo tiến độ, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Thanh tra Sở.

## **Điều 22. Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

1. Tham gia tiếp công dân trong ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở khi được triệu tập.

2. Trực tiếp thụ lý, phối hợp với các phòng thuộc sở giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chức năng, nhiệm vụ.

## **Điều 23. Công chức tiếp công dân Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

1. Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 7 Quy chế này.

2. Ghi chép đầy đủ công tác tiếp công dân vào sổ tiếp công dân và lưu giữ, bảo quản tại nơi tiếp công dân.

3. Dự thảo văn bản truyền đạt ý kiến chỉ đạo của giám đốc Sở trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân; gửi công dân, các phòng, đơn vị liên quan.

## **Điều 24. Công chức, viên chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.**

Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, thụ lý giải quyết xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được phân công.

**Điều 25. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thực hiện theo Điều 20, Điều 21 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; Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Quyết định số 23/2017/QĐ-UBND ngày

21/8/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

**Điều 26.** Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân thực hiện nghiêm túc theo các quy định tại quy chế này.

**Điều 27.** Công chức, viên chức, người lao động của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch vi phạm quy định tại Quy chế này, thì tùy theo tính chất, mức độ và hậu quả sẽ xem xét, xử lý kỷ luật theo quy định hiện hành.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc có nội dung cần phải bổ sung, sửa đổi cho phù hợp, các Trưởng phòng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc tổng hợp gửi về Thanh tra Sở để báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định./.