

## NỘI QUY

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 540 /QĐ-SVHTT&DL

Ngày 06 tháng 12 năm 2023 của Giám đốc Sở VH TTDL)

## I. QUY ĐỊNH CHUNG

### 1. Nơi Tiếp công dân:

Nơi Tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch được bố trí tại phòng tiếp công dân của Sở, số 320 đường Bà Triệu, phường Vĩnh Trại, Thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn. Việc tiếp công dân được thực hiện công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

### 2. Thời gian tiếp công dân trong ngày:

- Sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

## II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Tuân thủ nghiêm chỉnh Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình khi có yêu cầu của công chức tiếp công dân. Ký xác nhận hoặc điểm chỉ nội dung đã trình bày với công chức tiếp công dân.

4. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với công chức tiếp công dân.

6. Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo.

7. Không được mang theo các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại hay hung khí vào nơi tiếp công dân.

8. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo Sở và công chức tiếp công dân.

### **III. ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ**

1. Mặc trang phục chỉnh tề, 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 (trường hợp được ủy quyền); có đơn và 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. Tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung do công dân trình bày vào sổ tiếp công dân.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành đúng 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút danh của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

7. Được quyền từ chối không tiếp những công dân vi phạm quy chế, nội qui tiếp công dân.

8. Không được cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **IV. TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG HỢP SAU**

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 khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được cơ quan nhà nước giải quyết đúng chính sách, pháp luật, người được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và 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 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;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.