

## NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

### I. THỜI GIAN LÀM VIỆC VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN:

- Lãnh đạo Trung tâm tiếp công dân vào ngày 15 và 29 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định thì tiếp vào ngày làm việc tiếp theo.
- Tổ tiếp công dân từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần.
  - + Buổi sáng: từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút
  - + Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

### II. CÁN BỘ TIẾP DÂN CÓ NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN:

1. Trang phục phải chỉnh tề, đeo thẻ viên chức, tiếp công dân tại Phòng Tiếp dân: Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân.
2. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng, ngắn gọn trung thực sự việc, cung cấp những tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện theo quy trình, hình thức khiếu nại, tố cáo theo quy định.
4. Được quyền từ chối tiếp công dân trong những trường hợp sau: những người đang trong tình trạng say rượu, bia hoặc chất kích thích khác mà không nhận thức được hành vi của mình, người bị bệnh tâm thần và những người vi phạm Nội quy tiếp công dân.

### III. CÔNG DÂN CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ:

1. Nghiêm chỉnh tuân thủ Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp dân, không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, cán bộ đang làm nhiệm vụ, không được mang theo vật liệu dễ cháy, nổ hay hung khí vào Phòng tiếp dân, không được tự ý ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người tiếp công dân.
2. Nội dung khiếu nại, tố cáo phải trình bày ngắn gọn, trung thực sự việc và có ký xác nhận (ký tên) những nội dung, tài liệu khiếu nại, tố cáo đã trình bày.
3. Được quyền khiếu nại, tố cáo với Thủ trưởng của người tiếp công dân về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ trong khi làm nhiệm vụ.

*Yêu cầu viên chức và công dân đến liên hệ tại Tổ tiếp dân (qua Phòng Tiếp dân) của Trung tâm Dịch vụ việc làm Tiền Giang phải thực hiện nghiêm chỉnh Nội quy này./.*

Tiền Giang, ngày 17 tháng 9 năm 2024

GIÁM ĐỐC *[Chữ ký]*



*Nguyễn Thị Dân Quyền*

Tiền Giang, ngày 17 tháng 9 năm 2024

## QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM TIỀN GIANG

### I. Trình tự thực hiện:

#### Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân

Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.

**Bước 2:** Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu

Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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.

Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì 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; 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.

Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.

Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

**Bước 3:** Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

- Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:



+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Lãnh đạo Trung tâm thụ lý.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

+ Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

**II. Cách thức thực hiện:** Công dân đến Trung tâm Dịch vụ việc làm Tiền Giang (Số 30, Đinh Bộ Lĩnh, phường 2, thành phố Mỹ Tho, Tiền Giang).

- **Hồ sơ:** Thành phần hồ sơ, bao gồm:

+ Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);

+ Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ

- **Thời hạn giải quyết:** Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:

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.

**III. Cơ quan thực hiện TTHC:**

*Cơ quan trực tiếp thực hiện:* Trung tâm Dịch vụ việc làm Tiền Giang.

**IV. Đối tượng thực hiện TTHC:**

- Cá nhân

- Tổ chức

**V. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ.

**VI. Kết quả của việc thực hiện TTHC:**

Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.

**VII. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo Điều 9, Luật tiếp công dân, 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 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.

**VIII. Căn cứ pháp lý của TTHC:**

Luật tiếp công dân năm 2013; Luật khiếu nại, Luật tố cáo năm 2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 hướng dẫn Luật tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân./



**Nguyễn Thị Dân Quyền**

