

Số: /QĐ-SDL

Ninh Bình, ngày tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân
của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình

GIÁM ĐỐC SỞ DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 02/2016/QĐ-UBND ngày 06/01/2016 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Ninh Bình;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy và Quy chế tiếp công dân của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Bãi bỏ Quyết định số 60/QĐ-SDL ngày 29/4/2020 của Giám đốc Sở Du lịch Ninh Bình về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3: Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra Sở, Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân, công dân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- Lãnh đạo Sở Du lịch;
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC

Bùi Văn Mạnh

NỘI QUY

Tiếp công dân của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SDL ngày /12/2021
của Giám đốc Sở Du lịch Ninh Bình)*

I. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

- Buổi sáng: Từ 8 giờ đến 11 giờ.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 16 giờ.

Tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết theo quy định).

Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Sở Du lịch được thực hiện theo Thông báo bằng văn bản niêm yết tại Bộ phận tiếp công dân của Sở.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH PHẢI TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH SAU.

1. Xuất trình giấy từ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) hoặc phải nêu rõ họ tên, địa chỉ của mình cho cán bộ, công chức tiếp công dân để xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tuân thủ nghiêm Nội quy tiếp công dân, quy định về bảo đảm vệ sinh môi trường, phòng, chống dịch bệnh và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ 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. Không được mặc trang phục trái với thuần phong mỹ tục, phản cảm; Không được mang theo hung khí, chất dễ nổ, chất dễ cháy, ma túy, chất độc hại vào nơi tiếp công dân; có thái độ tôn trọng đối với cán bộ, công chức tiếp công dân.

5. Nghiêm cấm việc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn nơi tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành công vụ; kích động, lôi kéo, mua chuộc, dụ dỗ người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;

6. Trường hợp có nhiều người cùng đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định sau:

- Trường hợp có từ 5 đến 10 người thì cử 1 hoặc 2 người đại diện;
- Trường hợp có từ 10 người trở lên có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 5 người.

7. Thực hiện đúng các quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân. Được quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức nhiệm vụ tiếp công dân.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN PHẢI THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH SAU:

1. Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, không sách nhiễu, gây phiền hà đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc lắng nghe, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày đảm bảo trung thực, khách quan, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân;
3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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 công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết đối với những đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch;
4. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật;
5. Được quyền từ chối tiếp công dân khi công dân vi phạm Nội quy tiếp công dân; vi phạm các quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân và thuộc một trong các trường hợp quy định tại Mục IV của Nội quy này.
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 hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

IV. KHÔNG TIẾP CÔNG DÂN TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP SAU

1. Người đang trong tình trạng say do sử dụng rượu, bia hoặc chất kích thích; người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh nào 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 tiếp công dân;

3. Người đại diện hoặc người được ủy quyền không hợp pháp;

4. 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.

5. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã có văn bản từ chối tiếp công dân, văn bản chấm dứt, không thụ lý giải quyết của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền giải quyết.

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

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
CỦA SỞ DU LỊCH TỈNH NINH BÌNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SDL ngày /12/2021
của Giám đốc Sở Du lịch Ninh Bình)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp tổ chức, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình; quy định về trách nhiệm tiếp công dân; tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân tại Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại nơi tiếp công dân của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về những vấn đề liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền quản lý nhà nước về lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh; 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.

2. Hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình.

2. 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.

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. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân tại Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình - Số 06, đường Tràng An, phường Đông Thành, thành phố Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Lịch tiếp công dân tại Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ ba của tuần thứ hai trong tháng. Nếu lịch tiếp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

b) Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân định kỳ.

c) Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm: Thanh tra sở và các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở khi có yêu cầu.

d) Kết luận của người chủ trì phiên tiếp dân sẽ được thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, công dân có liên quan theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Thanh tra Sở có nhiệm vụ giúp Giám đốc Sở thường trực tiếp công dân, bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên theo lịch vào các ngày trong tuần theo giờ hành chính (nghỉ các ngày lễ, tết theo quy định) tại phòng tiếp công dân của Sở.

b) Việc tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình phải được mở sổ theo dõi, cập nhật kết quả đầy đủ.

Điều 7. Công tác đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân

Trong quá trình tiếp công dân thường xuyên, nếu có nguy cơ phát sinh mất an ninh, trật tự thì người tiếp công dân phải báo cáo Giám đốc Sở thông báo Lãnh đạo Văn phòng Sở thông báo cho Công an phường Đông Thành, thành phố Ninh Bình phối hợp xử lý để đảm bảo an ninh, trật tự.

Điều 8. Công tác y tế tại địa điểm tiếp công dân

Trường hợp có người ốm, đau đột xuất cần phải cứu chữa thì người chủ trì phiên tiếp công dân báo ngay cho cơ quan y tế gần nhất hoặc liên hệ với Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA THANH TRA SỞ VÀ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP DÂN

Điều 9. Thanh tra Sở

1. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để tiếp công dân; thông báo mời, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân tại các phiên tiếp công dân định kỳ.

2. Phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở chuẩn bị nội dung, tổng hợp kết quả phiên tiếp công dân, thông báo kết quả đến các cơ quan, tổ chức có liên quan và các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở biết để phối hợp thực hiện các kết luận của Lãnh đạo Sở tại phiên tiếp công dân.

3. Mở sổ sách theo dõi việc tiếp công dân; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Điều 10. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là cán bộ, công chức, viên chức thuộc biên chế của Sở có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1, Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Thủ trưởng các đơn vị giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Sở Du lịch.

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên.

b) Người tiếp công dân khi được giao.

c) Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

g) 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.

2. Cán bộ, công chức được cử làm nhiệm vụ phục vụ Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ, thường xuyên có trách nhiệm chuẩn bị các nội dung, tài liệu liên quan đến các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phiên tiếp công dân.

Điều 12. 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 không tỉnh táo 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. Người quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người tiếp công dân.

Chương IV **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN** **TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN**

Điều 13. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

1. Niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan tại trụ sở cơ quan, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan.

2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân.
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 14. Quy trình tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

b) Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm; số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

c) Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

d) Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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.

2. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

a) Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. 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.

b) Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không

quá năm người. 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.

Điều 15. Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển nội dung 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:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình 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 người có thẩm quyền thụ lý.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c) 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.

d) 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.

2. 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:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình 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.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình 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.

3. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến quy định hành chính và thực hiện quy định hành chính thì người tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo Lãnh đạo Sở cho ý kiến xử lý.

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

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. Ngoài nội dung nêu trên, người tiếp công dân thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Chương V
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 17. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

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 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 18. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

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 của mình.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của Thanh tra, các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở

1. Thanh tra Sở có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên; phối hợp với Văn phòng Sở chuẩn bị các điều kiện để phục vụ Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ và đột xuất; phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở để thực hiện tốt việc tiếp công dân tại Sở Du lịch tỉnh Ninh Bình khi có yêu cầu.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm cử đại diện phối hợp với Thanh tra Sở trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khi có yêu cầu.

Điều 20. Khen thưởng và kỷ luật

1. Các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được giám đốc Sở Du lịch xem xét khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo Giám đốc sở (qua Thanh tra Sở) để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.