

Số: 31 /QĐ-TTĐVV&ĐDNCC

Hải Phòng, ngày 04 tháng 4 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của
Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công Hải Phòng

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM
VÀ ĐIỀU DƯỠNG NGƯỜI CÓ CÔNG HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành;

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;

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

Căn cứ Quyết định số 601/QĐ-UBND ngày 28/02/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công Hải Phòng trực thuộc Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính - Kế toán.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công Hải Phòng.

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

Điều 3. Các Ông (Bà) Phó Giám đốc, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính - Kế toán, Trưởng các phòng thuộc Trung tâm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ (để báo cáo);
- Giám đốc Trung tâm;
- Trang thông tin điện tử của Trung tâm;
- Lưu: VT.



Tăng Tiến Sơn

SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
VÀ ĐIỀU DƯỠNG NGƯỜI CÓ CÔNG



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trung tâm

Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công Hải Phòng
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 31/QĐ-TTĐVVL&ĐDNCC
ngày 04/4/2025 của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm và
Điều dưỡng người có công Hải Phòng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công Hải Phòng (sau đây gọi tắt là Trung tâm), đơn vị trực thuộc Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết các nội dung sau:

- Hoạt động tiếp công dân được thực hiện tại phòng Tiếp công dân của Trung tâm (Tầng 1, số 735 đường Nguyễn Văn Linh, phường Vĩnh Niệm, quận Lê Chân, thành phố Hải Phòng).
- Trách nhiệm của Giám đốc, Phó Giám đốc; Trưởng, phó các phòng thuộc Trung tâm; người được phân công tiếp công dân của Trung tâm.
- Quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại khu vực tiếp công dân của Trung tâm.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo các nguyên tắc sau đây:

- Việc tiếp công dân được tiến hành tại phòng Tiếp công dân.

2. Đảm bảo 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; 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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Thời gian tiếp công dân

1. Tiếp công dân trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (gồm: Thứ 2, Thứ 4, Thứ 6 hằng tuần).

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

Điều 5. Trụ sở tiếp công dân

1. Phòng Tiếp công dân, Tầng 1, địa chỉ số 735 đường Nguyễn Văn Linh, phường Vĩnh Niệm, quận Lê Chân, thành phố Hải Phòng.

2. Phòng Tiếp công dân được đảm bảo cơ sở vật chất theo quy định.

Điều 6. Bố trí người tiếp công dân

Các phòng thuộc Trung tâm có trách nhiệm phân công ít nhất một người tiếp công dân theo lịch trong Nội quy tiếp công dân; Trường hợp người được phân công tiếp công dân được Giám đốc Trung tâm giao thực hiện nhiệm vụ khác trùng với lịch tiếp công dân, Trưởng phòng chuyên môn đó phải bố trí người thay thế.

Chương III QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Khi đến trụ sở tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

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 8. Khi đến trụ sở tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

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.

7. Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân.

Điều 9. Người tiếp công dân có trách nhiệm:

1. Bảo đảm hoạt động tiếp công dân được thực hiện theo đúng Quy chế này, Nội quy tiếp công dân, Quy trình tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

2. Ghi chép nội dung từng lượt tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân, nếu buổi tiếp công dân không có nội dung giải quyết cũng phải ghi họ tên, chức danh của mình.

3. Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; giải đáp chế độ, chính sách thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Trung tâm.

4. Đề nghị phòng, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan phục vụ nội dung tiếp công dân.

5. Đối với vụ việc có tính chất nghiêm trọng, cần xử lý gấp thì báo ngay cho Giám đốc Trung tâm để có biện pháp, tham mưu giải quyết kịp thời.

IG TÀN
VIỆC
DUỠ
CÓ C
PHON
★

6. Tiếp nhận đăng ký và hướng dẫn cho công dân đến đăng ký tiếp dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Trung tâm biết về quy chế, quy trình và các quy định liên quan đến việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; tổng hợp các đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất báo cáo Giám đốc Trung tâm vào cuối ngày trực (nếu có).

7. Tham gia các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Trung tâm.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối 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.

Chương IV TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

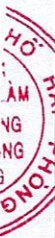
Điều 11. Phòng Tổ chức - Hành chính - Kế toán

1. Chuẩn bị các điều kiện vật chất phục vụ tiếp công dân theo quy định.

2. Đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn cho người tiếp công dân và khu vực tiếp công dân. Trường hợp phức tạp, cần thiết thì thông báo và phối hợp với cơ quan có liên quan để xử lý kịp thời.

3. Đảm bảo trụ sở tiếp công dân chỉ phục vụ công tác tiếp công dân. Phối hợp với các phòng liên quan trong tổ chức tiếp công dân.

4. Đăng tải trên trang thông tin điện tử của Trung tâm, niêm yết tại nơi tiếp công dân Quy chế này.



5. Theo dõi, đôn đốc các phòng, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm tiếp công dân; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân khi có yêu cầu.

Điều 12. Các phòng thuộc Trung tâm

1. Bố trí viên chức, người lao động tiếp công dân theo lịch quy định trong Nội quy tiếp công dân.

2. Phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan cho người tiếp công dân khi có đề nghị.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Các Ông (Bà) Phó Giám đốc và Trưởng, phó các phòng thuộc Trung tâm và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh kịp thời thông tin, phản ánh về Phòng Tổ chức - Hành chính - Kế toán để tổng hợp báo cáo Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định./.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100