

Số: 33 /QĐ-TTĐVV&ĐDNCC

Hải Phòng, ngày 04 tháng 4 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy 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 Tổ chức 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-TTCTP 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:

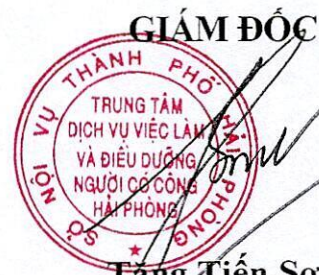
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy tiếp công dân Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công Hải Phòng.

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



NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 33/QĐ-TTĐVVL&ĐDNCC
ngày 04/4/2025 của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ việc làm và
Điều dưỡng người có công Hải Phòng)

Điều 1. Quy định chung

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại phòng Tiếp công dân đặt tại tầng 1, Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng người có công Hải Phòng (sau đây gọi tắt là Trung tâm) là đơn vị trực thuộc Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng. Địa chỉ tại số 735 đường Nguyễn Văn Linh, phường Vĩnh Niệm, quận Lê Chân, thành phố Hải Phòng.

2. Phòng Tiếp công dân có cán bộ tiếp công dân và tổ chức đề Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân.

3. Cán bộ tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách thuộc các lĩnh vực Lao động - Học nghề - Việc làm - Bảo hiểm thất nghiệp;

4. Cán bộ tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

5. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như với tiếp công dân.

Điều 2. 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.

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.

2. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm.

Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hằng tháng tại phòng Tiếp công dân. Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù thì việc tiếp công dân định kỳ sẽ chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

Trường hợp Giám đốc Trung tâm đi công tác đột xuất, hoặc vì lý do bất khả kháng sẽ ủy quyền cho một Phó Giám đốc tiếp công dân định kỳ.

3. Tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Trung tâm:

Việc tiếp công dân đột xuất áp dụng trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 3. Lịch trực tiếp công dân

1. Phòng Bảo hiểm thất nghiệp tiếp công dân ngày: Thứ Hai hằng tuần.

2. Phòng Tư vấn giới thiệu việc làm - Đào tạo nghề tiếp công dân ngày: Thứ Tư hằng tuần.

3. Phòng Tổ chức - Hành chính - Kế toán tiếp công dân ngày: Thứ Sáu hằng tuần.

Điều 4. Đối với cán bộ tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ theo quy định; không vi phạm những điều cấm theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu công dân 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 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 công dân 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 công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có

thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, 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.

7. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Giám đốc Trung tâm để có biện pháp xử lý, giải quyết.

8. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo (nếu có).

Điều 5. Đối với công dân đến phòng Tiếp công dân

1. Mặc trang phục gọn gàng, chỉnh tề; nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (nếu được ủy quyền).

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với cán bộ 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 cán bộ tiếp công dân ghi chép lại.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ 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 được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại trụ sở Trung tâm.

8. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa có sự đồng ý của cán bộ tiếp công dân.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

10. Không được mang theo vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại,



đồ vật cầm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật vào địa điểm tiếp công dân.

12. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại phòng Tiếp công dân.

Điều 6. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng say, không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích, công dân đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác dẫn tới mất khả năng mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

3. Công dân có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường của cơ quan, người thi hành nhiệm vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

4. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, được thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

Các tổ chức, cá nhân đến phòng Tiếp công dân của Trung tâm phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật./.