

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA BỘ XÂY DỰNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 947/QĐ-BXD ngày 12 tháng 8 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bộ Xây dựng.

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

2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và các đơn vị thuộc Bộ Xây dựng có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Xây dựng và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Bộ được thực hiện trong giờ hành chính tại Phòng Tiếp công dân của Bộ Xây dựng, số 37 Lê Đại Hành, quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Xây dựng bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp với tình hình của cơ quan, đơn vị và đảm bảo quy định tại Điều 19 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân.

Điều 4. Tiêu chuẩn đối với người tiếp công dân

Chánh Thanh tra Bộ, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm bố trí cán bộ chuyên trách tiếp công dân. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt; có năng lực chuyên môn; nắm vững chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước; am hiểu thực tế; có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, có kỹ năng giao tiếp, nhiệt tình; bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của cơ quan Bộ Xây dựng phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của Bộ.

Việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

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 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) 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;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

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

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 (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.

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 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.

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. 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.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Tổ chức tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ

1. Bộ trưởng tiếp công dân định kỳ mỗi tháng một ngày theo lịch của Văn phòng Bộ. Trường hợp Bộ trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Thứ trưởng hoặc Chánh Thanh tra được Bộ trưởng ủy quyền để tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Bộ trưởng.

2. Trường hợp Bộ trưởng tiếp công dân ngoài lịch tiếp công dân định kỳ, Thanh tra Bộ có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể và báo cáo Bộ trưởng thời gian tiếp công dân.

3. Chánh Thanh tra chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo Bộ trưởng, Thứ trưởng trước khi Bộ trưởng, Thứ trưởng tiếp công dân.

4. Khi Bộ trưởng, Thứ trưởng tiếp công dân, Chánh Thanh tra, Thủ trưởng đơn vị phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, đại diện các đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Bộ trưởng, Thứ trưởng có trách nhiệm cùng dự.

Điều 11. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Bộ

1. Thanh tra Bộ là cơ quan thường trực tiếp công dân của Bộ. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Bộ được thực hiện trong giờ hành chính các ngày làm việc của cơ quan Bộ tại Phòng Tiếp công dân.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp liên quan đến nhiều lĩnh vực, Thanh tra Bộ chủ trì, phối hợp với đơn vị liên quan để tổ chức tiếp công dân.

3. Đối với trường hợp tiếp công dân của các Cục, Vụ, Viện thuộc Bộ Xây dựng được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân cần được trao đổi trước với Thanh tra Bộ hoặc cùng phối hợp với Thanh tra Bộ.

4. Văn phòng Bộ có trách nhiệm phối hợp với Công an phường Lê Đại Hành, quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội trong việc giữ gìn an ninh, trật tự nơi tiếp công dân.

Điều 12. Tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Xây dựng có trách nhiệm ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị mình theo quy định của pháp luật và phù hợp với Quy chế này.

Hàng tháng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ phải bố trí tiếp công dân ít nhất một ngày.

2. Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Chế độ báo cáo

1. Thanh tra Bộ có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng quý, sáu tháng, hàng năm trước ngày 20 của tháng cuối quý về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh trong Bộ.

2. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ báo cáo bằng văn bản định kỳ hàng quý, sáu tháng, hàng năm về công tác tiếp công dân gửi Thanh tra Bộ trước ngày 15 của tháng cuối quý để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Bộ và Thanh tra Chính phủ theo quy định.

Điều 14. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý

1. Thanh tra Bộ có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

2. Mọi hành vi vi phạm các quy định về tiếp công dân của Quy chế này thì tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Căn cứ vào Quy chế này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Xây dựng ban hành Quy chế Tiếp công dân của đơn vị mình.

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, cần điều chỉnh, bổ sung, Thanh tra Bộ có trách nhiệm đề nghị Bộ trưởng sửa đổi, bổ sung Quy chế này phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế./.

BỘ TRƯỞNG

Trịnh Đình Dũng

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 947 /QĐ-BXD ngày 12 tháng 8 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)

I. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN

1. Trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Xây dựng, vào sổ theo dõi và làm giấy biên nhận. Nếu đơn thư không thuộc thẩm quyền của Bộ Xây dựng thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện.

5. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Được quyền yêu cầu công dân cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Lấy số thứ tự tiếp công dân; xuất trình giấy tờ tùy thân; giấy mời, giấy ủy quyền.

2. Nghiêm chỉnh tuân thủ Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

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

4. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; tôn trọng đối với người tiếp công dân.

5. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình khi người tiếp công dân yêu cầu và ký xác nhận những nội dung trình bày.

6. Được quyền khiếu nại, tố cáo với Chánh Thanh tra Bộ Xây dựng hoặc Bộ trưởng Bộ Xây dựng về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

III. KHÔNG TIẾP CÔNG DÂN TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP SAU

1. Người uống rượu, bia; sử dụng chất kích thích bị cấm, 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, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân; người đại diện hoặc ủy quyền không hợp pháp.

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.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP NGHIÊM CẤM

1. Nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người tiếp công dân.

2. Can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo của người khác.

4. Mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, súc vật và trẻ em vào nơi tiếp công dân.

5. Tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

Người vi phạm một trong những trường hợp trên sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

IV. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

Bộ Xây dựng tiếp công dân vào giờ hành chính tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết)/.

BỘ TRƯỞNG

Trịnh Đình Dũng