

UBND TỈNH LAI CHÂU
SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SVHTTDL ngày 09/10/2026
của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

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

a) Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn).

b) Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Lai Châu.

c) Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các cá nhân liên quan trong việc phối hợp, tham gia và phục vụ công tác tiếp công dân của Lãnh đạo Sở.

2. Quy chế này áp dụng đối với:

a) Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức, các phòng, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

b) Cá nhân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch hoặc gửi, chuyển đơn đến Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân, xử lý đơn

1. Lắng nghe, tiếp nhận ý kiến đóng góp của công dân về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

3. Tuyên truyền, phổ biến, giải thích và hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Hình thức tiếp công dân

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức tiếp công dân thông qua hình thức trực tiếp. Việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025; Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch vào các ngày làm việc trong tuần trong giờ hành chính quy định.

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

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đặt tại: Phòng Tiếp công dân, tầng 5, nhà D, Trung tâm Hành chính - Chính trị tỉnh, phường Tân Phong, tỉnh Lai Châu.

2. Tại địa điểm tiếp công dân, Văn phòng Sở chịu trách nhiệm niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở.

3. Địa điểm tiếp công dân phải được trang bị đầy đủ các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, phương tiện, cơ sở vật chất cần thiết để công dân trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

4. Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần:

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

1. Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân. Công chức thuộc biên chế Văn phòng Sở do Giám đốc Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần và tiếp đột xuất khi cần thiết; liên hệ, thông báo, phối hợp tiếp công dân với các phòng, ban, đơn vị có liên quan.

2. Các đơn vị sự nghiệp công lập không thuộc Khoản 1 Điều này có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của đơn vị mình theo quy định của pháp luật.

3. Việc tiếp công dân thường xuyên tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và tại các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc phải được mở Sở theo dõi tiếp công dân hoặc cập nhật đầy đủ thông tin vào Hệ thống phần mềm quản lý tiếp công dân, xử lý đơn thư theo quy định.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở

1. Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở theo quy định tại khoản 2, khoản 4 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và quy định pháp luật liên quan. Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ vào ngày 15 hằng tháng. Trường hợp lịch tiếp công dân trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng hoặc vì lý do đột xuất không thể tiếp công dân định kỳ theo lịch đã bố trí thì Giám đốc Sở ủy quyền hoặc phân công cho 01 Phó Giám đốc Sở tiếp công dân thay thế. Việc ủy quyền được thông báo tại địa điểm tiếp công dân. Phó Giám đốc Sở được ủy quyền có trách nhiệm tiếp công dân, xử lý các vụ việc và báo cáo lại Giám đốc Sở kết quả buổi tiếp công dân.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Lãnh đạo Sở

1. Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân đột xuất 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 phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc hoặc khi ý kiến của các phòng chuyên môn, 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 có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng trực tiếp đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội;

c) Các trường hợp đột xuất khác khi có nhu cầu cần thiết hoặc theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.

2. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng hoặc có lý do đột xuất không thể chủ trì tiếp công dân đột xuất, Giám đốc Sở ủy quyền cho 01 Phó Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân đột xuất. Phó Giám đốc Sở được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại Giám đốc Sở về kết quả buổi tiếp công dân.

3. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì tiếp công dân quyết định triệu tập dựa trên tính chất, nội dung của vụ việc.

4. Khi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, người chủ trì phải có ý kiến kết luận, trả lời rõ ràng về hướng giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì giao Văn phòng sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo bằng văn bản về thời hạn trả lời cho công dân.

Chương III **QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN VÀ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN** **CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 9. Quyền của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày trung thực về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

2. Được người tiếp công dân hướng dẫn, giải thích chi tiết về các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Nhận thông báo bằng văn bản về việc tiếp nhận, thụ lý hoặc kết quả xử lý đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Trường hợp không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch hợp pháp.

5. Được yêu cầu cơ quan, người tiếp công dân giữ bí mật tuyệt đối họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác đối với trường hợp tố cáo.

6. Được quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, thái độ phiền hà, sách nhiễu hoặc gây cản trở của người tiếp công dân.

7. Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại và tố cáo.

Điều 10. Nghĩa vụ của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ cư trú và xuất trình giấy tờ tùy thân (Căn cước công dân, Thẻ căn cước, sổ định danh cá nhân hoặc Hộ chiếu còn giá trị sử dụng); trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp; tuân thủ nghiêm túc Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

2. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; nghiêm cấm mọi hành vi kích động, lôi kéo, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người tiếp công dân hoặc người đang thi hành công vụ.

3. Không được can thiệp hoặc dự nghe việc trình bày khiếu nại, tố cáo của người khác. Trường hợp có nhiều người (từ 05 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 theo quy định:

a) Trường hợp từ 05 đến 10 người: Cử tối đa 01 hoặc 02 người đại diện;

b) Trường hợp từ 10 người trở lên: Cử thêm người đại diện nhưng tổng số không quá 05 người.

4. Trình bày trung thực, chính xác sự việc, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào biên bản làm việc do người tiếp công dân lập.

5. Chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo và các thông tin, chứng cứ do mình cung cấp.

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

1. Khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, công chức phải mặc trang phục công sở chỉnh tề, đeo thẻ công chức tiếp công dân theo quy định.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, văn bản ủy quyền hợp pháp (nếu có); yêu cầu cung cấp đơn hoặc trình bày rõ ràng, cụ thể nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan.

3. Đối với trường hợp người khiếu nại là người đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức (người đứng đầu cơ quan, tổ chức) hoặc người được ủy quyền hợp pháp: Người tiếp công dân có trách nhiệm đề nghị người đại diện xuất trình giấy tờ tùy thân, văn bản ủy quyền hợp pháp hoặc các tài liệu chứng minh tư cách đại diện hợp pháp để phục vụ việc kiểm tra và tiếp nhận thông tin theo quy định.

4. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại quy định tại điểm a, khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì

người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, văn bản ủy quyền hợp pháp và thực hiện thủ tục tiếp công dân theo quy định.

5. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho Luật sư hoặc Trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại: Người tiếp công dân yêu cầu xuất trình Thẻ Luật sư, Thẻ Trợ giúp viên pháp lý, Quyết định cử người thực hiện trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp lý hoặc giấy ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại.

6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; nghiêm túc lắng nghe, tiếp nhận đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác, trung thực nội dung vụ việc do công dân trình bày.

7. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu và chấp hành nghiêm túc chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền của Sở.

8. Tiếp nhận đơn và các hồ sơ, tài liệu kèm theo; phân loại, xử lý đơn thư theo thẩm quyền hoặc trình Lãnh đạo Sở phê duyệt hướng xử lý; cập nhật kết quả giải quyết vào Hệ thống cơ sở dữ liệu và thông báo cho công dân theo quy định.

9. Có quyền yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, tiến hành lập biên bản vi phạm và phối hợp với lực lượng bảo vệ, công an địa phương xử lý kịp thời theo quy định pháp luật.

10. Chịu trách nhiệm giữ bí mật thông tin cá nhân, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

11. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Lãnh đạo Sở phân công; chủ động theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện các kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở sau các buổi tiếp công dân.

Điều 12. Chế độ, chính sách đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng các chế độ, chính sách theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, người trực tiếp tham gia tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng và các chế độ khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan tham mưu bảo đảm điều kiện làm việc và thực hiện chế độ, chính sách đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

4. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí thực hiện chế độ, chính sách đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân được thực

hiện theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 13. Những trường hợp từ chối tiếp công dân và quy trình thực hiện

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Người trong tình trạng say do dùng rượu, bia hoặc chất kích thích; người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc điều khiển hành vi của mình.

b) 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.

c) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã 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, không có tình tiết mới.

d) Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc chất nguy hiểm vào nơi tiếp công dân mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định.

đ) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định của cơ quan.

e) Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân khi người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không thực hiện để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo hoặc việc ghi âm, ghi hình gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân.

g) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

h) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp đi cùng.

i) Người đại diện, người được ủy quyền nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp.

k) Nội dung trình bày hoàn toàn không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

l) Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định pháp luật tố tụng.

m) Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

2. Quy trình xử lý khi từ chối tiếp công dân:

a) Đối với các trường hợp từ chối quy định tại các điểm a, b, d, đ, e, g, h, i, k, l, m khoản 1 Điều này, người tiếp công dân phải giải thích trực tiếp rõ lý do từ chối cho công dân được biết.

b) Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân quy định tại điểm c khoản 1 Điều này, Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (hoặc người đứng đầu đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân) ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ.

3. Việc từ chối tiếp công dân phải đảm bảo đúng căn cứ pháp luật, khách quan; nghiêm cấm việc lợi dụng quy định từ chối để né tránh trách nhiệm tiếp công dân.

Chương IV **TIẾP CÔNG DÂN CỦA CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP** **THUỘC SỞ**

Điều 14. Việc tổ chức tiếp công dân của đơn vị sự nghiệp công lập

Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch rà soát chức năng, nhiệm vụ, xác định nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có thể phát sinh; căn cứ vào Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025; Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ, Quy chế này và tình hình thực tế của đơn vị để ban hành quy định tổ chức tiếp công dân cụ thể tại đơn vị mình bảo đảm phù hợp, đúng pháp luật.

Điều 15. Địa điểm tiếp công dân của đơn vị sự nghiệp công lập

1. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập phải bố trí địa điểm tiếp công dân riêng biệt, thuận tiện; bảo đảm phòng tiếp công dân được trang bị đầy đủ các điều kiện vật chất cần thiết.

2. Tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị phải niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, hướng dẫn quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời công khai thông tin tiếp công dân tại trụ sở và trên trang thông tin điện tử của đơn vị (nếu có), bao gồm:

a) Địa điểm tiếp công dân và thời gian tiếp công dân thường xuyên;

b) Lịch tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu đơn vị;

c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Chương V

TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

1. Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm toàn diện trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và trước pháp luật về toàn bộ công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

2. Ban hành Nội quy tiếp công dân và chỉ đạo chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho hoạt động tiếp công dân của Sở.

3. Trực tiếp thực hiện tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại Điều 7 và Điều 8 Quy chế này.

4. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc và công chức, viên chức dưới quyền trong việc thực hiện các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp thiếu trách nhiệm, vi phạm pháp luật trong công tác này.

Điều 17. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở và trước pháp luật về việc thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Giúp Giám đốc Sở chỉ đạo tổ chức và quản lý chung công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; chủ trì tham mưu, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc và các cơ quan, tổ chức có liên quan giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Lập, quản lý Sổ theo dõi tiếp công dân của Sở theo mẫu quy định; thực hiện tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn thư và dự thảo các văn bản trả lời, báo cáo kết quả tiếp công dân trình Giám đốc Sở phê duyệt.

3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, thông tin tóm tắt nội dung vụ việc để báo cáo Giám đốc Sở (hoặc người chủ trì) trước mỗi buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Lãnh đạo Sở.

4. Chủ trì tham mưu, bố trí đầy đủ trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật, phương tiện làm việc tại Phòng Tiếp công dân; sắp xếp và thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở.

5. Dự thảo, trình người chủ trì ký ban hành Thông báo kết luận chỉ đạo của Giám đốc Sở (hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền) sau mỗi buổi tiếp công dân; gửi thông báo đến các phòng, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện và gửi cho công dân biết.

6. Bố trí lực lượng bảo vệ bảo đảm tuyệt đối trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; chủ động phối hợp với lực lượng công an, cơ quan chức năng của địa phương xây dựng phương án, áp dụng các biện pháp cần thiết để ngăn chặn, xử lý kịp thời các tình huống gây rối, làm mất an ninh trật tự hoặc đe dọa người tiếp công dân, đặc biệt khi có đoàn đông người khiếu kiện phức tạp.

7. Tham mưu Giám đốc Sở cử Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc hoặc công chức có liên quan trực tiếp tham gia phối hợp tiếp công dân khi có yêu cầu hoặc khi vụ việc liên quan đến nhiều lĩnh vực công tác phức tạp.

8. Tham mưu Giám đốc Sở xem xét, xử lý nghiêm đối với các cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, vi phạm Nội quy, Quy chế tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 18. Trách nhiệm của Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở

1. Trực tiếp tham gia tiếp công dân hoặc phân công công chức thuộc phòng mình phụ trách tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Sở (hoặc người chủ trì tiếp công dân) đối với các vụ việc liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng.

2. Chủ động phối hợp với Văn phòng sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, thu thập chứng cứ và đề xuất hướng xử lý, giải quyết nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến phòng mình phụ trách.

3. Tổ chức xác minh, tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được giao cho phòng phụ trách bảo đảm đúng trình tự, thủ tục và thời hạn pháp luật quy định; kịp thời báo cáo kết quả phối hợp hoặc kết quả giải quyết vụ việc cho Giám đốc Sở và gửi Văn phòng sở để tổng hợp.

Điều 19. Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở

1. Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức toàn diện công tác tiếp công dân tại đơn vị mình phụ trách:

- a) Ban hành Nội quy tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân cụ thể của đơn vị;
- b) Bố trí địa điểm, phòng tiếp công dân thuận lợi, khang trang và bảo đảm đầy đủ cơ sở vật chất phục vụ hoạt động tiếp công dân;
- c) Phân công viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên;
- d) Bảo đảm an toàn, trật tự trị an tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị; kiểm tra, giám sát viên chức thực hiện nghiêm túc quy định tiếp công dân.

2. Trực tiếp thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị và thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp gay gắt, phức tạp, đoàn đông người hoặc có nguy cơ gây hậu quả nghiêm trọng quy định tại khoản 3 Điều 18 Quy chế này.

3. Khi tiếp công dân, phải trả lời trực tiếp hoặc chỉ đạo viên chức dưới quyền giải quyết kịp thời và thông báo kết quả xử lý bằng văn bản cho công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành.

4. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình và kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị gửi về Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Văn phòng) để tổng hợp.

Chương VI **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Người có trách nhiệm tiếp công dân mà có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân hoặc vi phạm Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật nghiêm khắc theo quy định tại Điều 41 và Điều 42 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ và pháp luật về xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức. Trường hợp có dấu hiệu tội phạm thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định pháp luật.

3. Trưởng các phòng chuyên môn, Người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Sở phải chịu trách nhiệm trực tiếp trước Giám đốc Sở và trước pháp luật nếu để công chức, viên chức thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình vi phạm pháp luật về tiếp công dân, có thái độ hách dịch, nhũng nhiễu, gây cản trở, phiền hà cho công dân.

Điều 21. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm quán triệt, phổ biến sâu rộng và triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị.

2. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở căn cứ vào các quy định pháp luật hiện hành và Quy chế này để ban hành Quy chế tiếp công dân cụ thể, phù hợp với đặc thù hoạt động của đơn vị mình.

3. Giao Văn phòng sở pháp luật theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng, đơn vị thuộc Sở thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh vấn đề mới cần sửa đổi, bổ sung, các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc kịp thời phản ánh bằng văn bản về Văn phòng Sở để tổng hợp, tham mưu trình Giám đốc Sở xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
