

Số: 28 /QĐ-BTĐKT

Hà Nội, ngày 24 tháng 2 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân**  
**của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương**

**TRƯỞNG BAN, BAN THI ĐUA - KHEN THƯỞNG TRUNG ƯƠNG**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 29/2018/QĐ-TTg ngày 16 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương thuộc Bộ Nội vụ;*

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

*Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành và thay thế Quyết định số 144/QĐ-BTĐKT ngày 15 tháng 8 năm 2016 của Trưởng ban, Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương ban hành “Quy chế Tiếp công dân của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương”.

**Điều 3.** Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra, Chánh Văn phòng, Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ (để báo cáo);
- Lãnh đạo Ban;
- Thanh tra Bộ Nội vụ;
- Đảng ủy; Công đoàn; Đoàn Thanh niên; Hội CCB;
- Cổng thông tin điện tử của Ban ĐKTƯW;
- Lưu: VT, Vụ PCTT. *th*

**TRƯỞNG BAN**



**Phạm Huy Giang**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương

(Ban hành kèm theo Quyết định số 18/QĐ-BTĐKT ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Trưởng ban, Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi áp dụng

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương.
- Quy chế này được áp dụng đối với lãnh đạo, công chức, viên chức và các vụ, đơn vị thuộc Ban có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

#### Điều 2. Cơ sở pháp lý

Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy định chi tiết thi hành.

## Chương II

### TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

#### Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

- Địa điểm tiếp công dân của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương đặt tại số 103 Quán Thánh, quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.

Địa điểm tiếp công dân được bố trí ở nơi thuận lợi, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Địa điểm tiếp công dân được niêm yết Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân; họ và tên, chức vụ của công chức thường trực tiếp công dân.

#### Điều 4. Thời gian, lịch tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính tại địa điểm tiếp công dân vào ngày thứ Ba và thứ Năm hàng tuần trừ ngày nghỉ lễ, tết. Đối với trường hợp cần thiết khác, do Trưởng ban quyết định.

#### Điều 5. Công chức thường trực tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân

- Công chức thường trực tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Vụ Pháp chế - Thanh tra do Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra phân công làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương.

2. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của các vụ, đơn vị thuộc Ban do Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị phân công tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban khi có yêu cầu.

#### **Điều 6. Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban tiếp công dân**

1. Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban có trách nhiệm tiếp công dân để ghi nhận và giải quyết các kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực chuyên môn theo quy định pháp luật của đơn vị khi công chức thường trực tiếp công dân không giải quyết được; trong trường hợp không thể tiếp công dân vì lý do khách quan thì phân công cấp phó hoặc cử công chức, viên chức của đơn vị mình tiếp công dân. Người tiếp công dân phải chịu trách nhiệm về việc tiếp và trả lời công dân.

2. Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra có trách nhiệm tiếp công dân vào ngày tiếp công dân cuối cùng hằng tháng và có thể tiếp công dân vào thời gian khác khi cần thiết. Trong trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc vì lý do khách quan không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo hoặc phân công cho cấp phó tiếp thay.

#### **Điều 7. Lãnh đạo Ban tiếp công dân**

1. Trưởng ban tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Ban. Nếu ngày tiếp công dân của Trưởng ban trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Trưởng ban có thể tiếp công dân vào thời gian khác khi thấy cần thiết.

2. Khi Trưởng ban tiếp công dân thì Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra hoặc Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị được giao tiếp công dân cùng Trưởng ban có trách nhiệm lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu cùng tham dự tiếp công dân với Trưởng ban.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị được phân công tham dự tiếp công dân cùng Trưởng Ban xây dựng thông báo của Trưởng ban kết luận việc tiếp công dân cho công dân hoặc đơn vị có liên quan (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

4. Khi có yêu cầu của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc tiếp công dân cùng Bộ trưởng, lãnh đạo Ban và công chức phụ trách công việc hoặc lĩnh vực công tác liên quan đến nội dung tiếp công dân của Bộ trưởng, chuẩn bị nội dung, hồ sơ tài liệu để tham gia tiếp công dân cùng Bộ trưởng.

### **Chương III**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA VỤ TRƯỞNG CÁC VỤ, THỦ TRƯỞNG CÁC ĐƠN VỊ THUỘC BAN VÀ CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Vụ Pháp chế - Thanh tra**

1. Giúp Trưởng ban quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền và kiến nghị, phản ánh về lĩnh vực quản lý của Ban.

2. Thực hiện quy định tại Điều 11 Quy chế này.
3. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện các quy định về tiếp công dân.
4. Xây dựng, trình Trưởng ban ban hành, sửa đổi, bổ sung và tổ chức thực hiện Nội quy tiếp công dân của Ban.

5. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng, các vụ, đơn vị có liên quan trong việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban vào các ngày thứ Ba và thứ Năm hàng tuần. Niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của lãnh đạo Ban tại địa điểm tiếp công dân của Ban sau khi có thông báo của Văn phòng.

6. Cử công chức thường trực và thực hiện các quy định về tiếp công dân của Ban, giúp Trưởng ban theo dõi và giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân. Phối hợp với các vụ, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để phục vụ công tác tiếp công dân quy định tại Điều 7 Quy chế này.

7. Khi được Trưởng ban giao, Vụ Pháp chế - Thanh tra thông báo tới người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kết quả tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật tiếp công dân năm 2013; khoản 4 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ.

8. Xây dựng lịch tiếp công dân của lãnh đạo Vụ và phân công công chức thuộc biên chế của Vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban; tiếp nhận, chuyển Văn phòng vào sổ văn thư đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân, cơ quan, tổ chức trực tiếp gửi tại địa điểm tiếp công dân.

9. Thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân; Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

10. Giúp Trưởng ban đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc tiếp công dân. Khi phát hiện có vi phạm pháp luật về tiếp công dân thì kiến nghị Trưởng ban xem xét, xử lý.

11. Đánh giá tình hình công tác tiếp công dân, tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân của Ban theo quy định.

#### **Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng**

1. Thực hiện quy định tại Điều 11 Quy chế này.
2. Hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo trật tự, đúng pháp luật; không cho phép những người có tên trong danh sách người bị từ chối tiếp công dân vào địa điểm tiếp công dân của Ban do Vụ Pháp chế - Thanh tra thông báo theo quy định tại khoản 9 Điều 8 Quy chế này.
3. Tổ chức và quản lý địa điểm tiếp công dân của Ban: bố trí địa điểm thuận lợi, bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân. Phối hợp với Vụ Pháp chế - Thanh tra và các vụ, đơn vị thuộc Ban chuẩn bị việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Trưởng ban.
4. Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Trưởng ban và chuẩn bị các điều kiện cần thiết để Trưởng ban tiếp công dân. Phối hợp với

Trung tâm tin học thông báo về lịch tiếp công dân của Trưởng ban trên Cổng thông tin điện tử của Ban.

5. Thực hiện chính sách, chế độ bồi dưỡng cho công chức, viên chức tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

6. Đề nghị cơ quan công an có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho công chức, viên chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ban, xử lý người có hành vi vi phạm địa điểm tiếp công dân của Ban theo quy định pháp luật.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Vụ Tổ chức cán bộ**

1. Thực hiện quy định tại Điều 11 Quy chế này.

2. Tham mưu cho Trưởng ban về chính sách, chế độ đãi ngộ đối với công chức, viên chức tiếp công dân, phục vụ công tác tiếp công dân và người xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 18 và Điều 19 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của các vụ, đơn vị thuộc Ban**

1. Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban có trách nhiệm tiếp công dân hoặc cử đại diện phối hợp với Vụ Pháp chế - Thanh tra tiếp công dân về những nội dung có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình theo quy định pháp luật khi có yêu cầu của lãnh đạo Ban hoặc đề nghị của Vụ Pháp chế - Thanh tra.

Các trường hợp tiếp công dân của Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban:

a) Vụ việc đã được các vụ, đơn vị hướng dẫn, giải quyết, nhưng tiếp tục có kiến nghị, phản ánh.

b) Vụ việc liên quan đến thủ tục, hồ sơ khen thưởng đã và đang được các vụ, đơn vị mình thẩm định.

c) Vụ việc được lãnh đạo Ban giao trực tiếp cho vụ, đơn vị.

d) Vụ việc cần thiết phải lấy ý kiến về chuyên môn.

2. Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị xem xét kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc các trường hợp tại khoản 1 Điều này. Đối với vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì trực tiếp trả lời công dân; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì tiếp nhận và trả lời công dân bằng văn bản (thời gian giải quyết theo quy định hiện hành), đồng thời gửi về Vụ Pháp chế - Thanh tra để theo dõi, tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Ban hoặc cơ quan có thẩm quyền.

3. Tổng hợp số liệu kết quả giải quyết đơn của công dân do lãnh đạo Ban giao, báo cáo lãnh đạo Ban (đồng thời gửi Vụ Pháp chế - Thanh tra) vào ngày 08 hàng tháng và số liệu hằng quý, 6 tháng và cả năm khi có yêu cầu.

4. Tham gia buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Trưởng ban khi có yêu cầu.

#### **Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức thường trực tiếp công dân**

1. Công chức thường trực tiếp công dân có nhiệm vụ:



a) Tiếp công dân tại địa điểm quy định;

b) Đeo thẻ công chức và chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc, kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân theo quy định của pháp luật;

c) Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn hoặc trình bày rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công chức thường trực tiếp công dân ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; hoặc sẽ ghi chép nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền trường hợp công dân không có khả năng ký xác nhận hoặc điểm chỉ thì mời người làm chứng xác nhận;

d) Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp đầy đủ những hồ sơ, tài liệu cần thiết cho việc giải quyết, thụ lý; trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày với công chức tiếp công dân;

đ) Giải thích, hướng dẫn cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật; hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

e) Báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời với Thủ trưởng trực tiếp của mình về các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân;

f) Không được gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo;

g) Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

## 2. Công chức thường trực tiếp công dân có quyền:

a) Từ chối tiếp công dân một trong các trường hợp sau:

- 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;

- 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.

- 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.

b) Trường hợp công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xúc phạm, vu cáo, đe dọa, lăng mạ, làm mất trật tự tại địa điểm tiếp công dân thì công chức thường trực tiếp công dân thông báo ngay cho bảo vệ cơ quan và Thủ trưởng trực tiếp quản lý để có biện pháp xử lý kịp thời.

**Điều 13. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có nhiệm vụ:

a) Tiếp công dân khi được giao.

b) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường ban thì báo cáo Thủ trưởng trực tiếp quản lý để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật.

c) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi được giao.

d) Các nhiệm vụ quy định tại các Điểm a, b, c, d, đ, e, f, khoản 1 Điều 12 Quy chế này.

2. Công chức, viên chức tiếp công dân khi được giao có các quyền quy định tại các Điểm a, b, khoản 2 Điều 12 Quy chế này.

#### **Chương IV**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC VỤ, ĐƠN VỊ THUỘC BAN TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 14. Quan hệ giữa Vụ Pháp chế - Thanh tra với các vụ, đơn vị thuộc Ban**

1. Công dân đến kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của vụ, đơn vị thuộc Ban mà công chức thường trực tiếp công dân không giải quyết được thì báo cáo với Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra để thông báo cho Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị đó tiếp công dân.

2. Các vụ, đơn vị thuộc Ban thông báo kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh theo định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, năm về Vụ Pháp chế - Thanh tra để tổng hợp báo cáo Trường ban và Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

**Điều 15. Quan hệ giữa Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra với Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban**

1. Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban khi nhận được thông báo của Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra có trách nhiệm cử công chức, viên chức có chuyên môn của đơn vị mình thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Sau khi nhận được thông báo của Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra, nếu Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị đó không tiếp hoặc không cử công chức, viên chức tiếp công dân thì Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra báo cáo Lãnh đạo Ban trực tiếp chỉ đạo.

3. Vụ trưởng các vụ, thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban có quyền từ chối tiếp công dân nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo cho Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra.

4. Khi nội dung kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến các lĩnh vực chuyên môn của nhiều vụ, đơn vị thuộc Ban thì Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra báo cáo Lãnh đạo Ban xem xét, chỉ đạo giải quyết.

### **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16. Trách nhiệm của Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban**

1. Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban có trách nhiệm thực hiện tốt Quy chế này; phối hợp với Vụ Pháp chế - Thanh tra tổ chức tốt việc tiếp công dân.

2. Giao Vụ trưởng Vụ Pháp chế - Thanh tra giúp Trưởng ban quản lý công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp với Vụ trưởng các vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ban tổ chức tốt việc tiếp công dân; tổng hợp, báo cáo định kỳ với Trưởng ban và Bộ trưởng Bộ Nội vụ về công tác tiếp công dân của Ban; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các vụ, đơn vị thuộc Ban thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

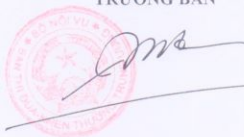
### **Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được khen thưởng kịp thời theo quy định.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định tại Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Vụ Pháp chế - Thanh tra để tổng hợp trình Trưởng ban sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TRƯỞNG BAN**



**Phạm Huy Giang**