KHO BẠC NHÀ NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

 KHO BẠC NHÀ NƯỚC QUẢNG NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**NỘI QUY**

**Tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan Kho bạc nhà nước Quảng Nam**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 86/QĐ-KBQN ngày 14 tháng6 năm 2022 của Giám đốc KBNN Quảng Nam)*

Công chức tiếp công dân, tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở cơ quan Kho bạc Nhà nước Quảng Nam, phải thực hiện đúng những quy định sau:

 **I. QUY ĐỊNH CHUNG**

**1. Cơ quan Kho bạc Nhà nước (KBNN) có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các vấn đề liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của KBNN.**

**2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên:**

a) Cơ quan KBNN Quảng Nam tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào các ngày làm việc hành chính trong tuần. Quy định giờ tiếp cụ thể:

+ Sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

+ Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

b) Các ngày Thứ bảy, Chủ nhật và ngày Lễ: nghỉ theo quy định.

**3. Địa điểm tiếp công dân:**

Trụ sở cơ quan KBNN Quảng Nam, Phòng Tiếp công dân (tầng 3), số 81 Hùng Vương, thành phố Tam Kỳ, điện thoại 0235.3812538.

**4. Trách nhiệm tiếp công dân:**

a) Giám đốc tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc trùng với ngày Thứ bảy, Chủ nhật hoặc các ngày Lễ thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp sau.

Trường hợp Giám đốc không thể tiếp công dân theo lịch định kỳ quy định thì Phó Giám đốc hoặc Chánh Văn phòng hoặc Trưởng phòng Thanh tra - Kiểm tra, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc có chức năng tham mưu giúp Giám đốc quản lý về lĩnh vực có liên quan được Giám đốc ủy quyền thực hiện tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo kết quả với Giám đốc.

Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ ngày 10 hàng tháng, Giám đốc thực hiện tiếp công dân trong trường hợp cần thiết theo quy định.

b) Trưởng phòng Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm giúp Giám đốc tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở cơ quan KBNN Quảng Nam theo quy định của pháp luật.

c) Thủ trưởng các đơn vị thuộc cơ quan KBNN Quảng Nam có trách nhiệm tiếp công dân theo sự ủy quyền của Giám đốc hoặc phối hợp tiếp công dân khi có đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra - Kiểm tra đối với các vấn đề liên quan đến lĩnh vực quản lý được giao.

d) Khi Giám đốc hoặc Thủ trưởng các đơn vị thuộc KBNN Quảng Nam đã có lịch hẹn tiếp công dân, nhưng không thể thực hiện việc tiếp công dân được vì lý do khách quan thì lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và có văn bản thông báo cho công dân biết việc thay đổi lịch, ngày giờ hẹn tiếp công dân lần sau.

Trường hợp việc thay đổi sát với lịch tiếp công dân đã hẹn, không thể thông báo bằng văn bản được, có thể thông báo cho công dân được biết bằng hình thức gọi điện thoại hoặc trả lời trực tiếp ngay tại trụ sở cơ quan.

 **II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN:**

**1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị có các quyền sau:**

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. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị có các nghĩa vụ sau:**

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

b) Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào trụ sở cơ quan KBNN Quảng Nam.

c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân và nhân viên bảo vệ. Không được gây rối an ninh, trật tự; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự công chức tiếp công dân.

d) Công dân đến Phòng Tiếp công dân của cơ quan KBNN Quảng Nam phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

đ) Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự tại Phòng Tiếp công dân của cơ quan KBNN Quảng Nam hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ.

e) Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với công chức tiếp công dân.

f) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của công chức tiếp công dân.

g) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân của cơ quan KBNN Quảng Nam.

h) Hết giờ tiếp công dân, mọi công dân phải ra khỏi Phòng Tiếp công dân trụ sở cơ quan KBNN Quảng Nam, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào trừ trường hợp cuộc tiếp công dân được phép kéo dài ngoài giờ tiếp công dân theo quyết định của người có thẩm quyền.

**III. ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**1. Công chức tiếp công dân có quyền:**

a) Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở cơ quan KBNN Quảng Nam nêu rõ họ tên, địa chỉ, đơn vị công tác và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Yêu cầu luật sư, người trợ giúp pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền khiếu nại.

c) Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

d) 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.

**2. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm:**

a) Thực hiện tiếp công dân khi được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ.

b) Trang phục chỉnh tề, 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. Không được cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) 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.

d) 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.

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

**IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

**1. Công chức làm công tác tiếp công dân, được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau:**

a) Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế khả năng điều khiển hành vi của mình.

b) Công dân 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.

**2. Công chức làm công tác tiếp công dân được lập biên bản yêu cầu xử lý người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau:**

a) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

b) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.