

SỞ XÂY DỰNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ
VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG

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

Số: **744**/QĐ-QLNGĐXD-TCHC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 3 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân
và Quy trình tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của
Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng**

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG

Căn cứ Quyết định số 3555/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc tổ chức lại Trung tâm Thông tin và Dịch vụ xây dựng thành Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng;

Căn cứ Quyết định số 839/QĐ-UBND ngày 10 tháng 3 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc bổ sung chức năng, nhiệm vụ cho Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng;

Căn cứ Quyết định số 550/QĐ-SXD-TCCB ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Sở Xây dựng Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

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-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính tại Phiếu trình số 65./PTr- TCHC ngày 01 tháng 03 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này, gồm:

- Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng.
- Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng.
- Quy trình tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính, Trưởng phòng chuyên môn trực thuộc Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *OK*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chi bộ TT;
- Các Phó Giám đốc TT;
- Trang Thông tin điện tử TT;
- Lưu: VT, TT.



Nguyễn Thanh Hải



SỞ XÂY DỰNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
**TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ
VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG**

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

QUY CHẾ

**Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của
Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng**
(Kèm theo Quyết định số **744** /QĐ-QLNGĐXD-TCHC
ngày 02 tháng 5 năm 2023 của Giám đốc
Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức hoạt động tiếp công dân và điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng (sau đây được viết tắt là Trung tâm).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm và toàn thể viên chức, người lao động thuộc Trung tâm.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

- Tiếp công dân là việc đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
- Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.
- Tiếp công dân thường xuyên là việc tiếp công dân hàng ngày, khi có công dân liên hệ, viên chức được phân công phụ trách công tác tiếp dân có chuyên môn liên quan thực hiện hướng dẫn hồ sơ, thủ tục, trao đổi một số nội dung khác.
- Tiếp công dân định kỳ là việc tiếp công dân theo thời gian đã định trước theo quy định.
- Tiếp công dân đột xuất đối với các trường hợp nêu tại Điều 7 của Quy chế này.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân



1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo 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.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên

1. Viên chức phụ trách công tác Tiếp công dân của Trung tâm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên; Phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

2. Viên chức phụ trách công tác Tiếp công dân của Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, có trách nhiệm:

Ghi nội dung tiếp công dân thường xuyên vào Sổ tiếp công dân. Trong thời hạn không quá 05 ngày, kể từ ngày ghi nhận nội dung tiếp công dân thuộc thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, có báo cáo và đề xuất cho Phó Giám đốc Trung tâm phụ trách lĩnh vực được Giám đốc Trung tâm phân công, để xem xét, chỉ đạo, phân công thực hiện.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

2. Các Phó Giám đốc Trung tâm trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

3. Phòng Kế hoạch tổng hợp của Trung tâm có trách nhiệm: Xây dựng Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm theo quý, được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

Phòng Tổ chức – Hành chính của Trung tâm có trách nhiệm:

a) Chủ trì sắp xếp việc tiếp công dân, phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm chuẩn bị việc tiếp công dân.

b) Theo dõi, kiểm tra viên chức phụ trách công tác Tiếp công dân của Trung tâm, thực hiện nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, có trách nhiệm ghi chép nội dung tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân.

c) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm, định kỳ phối hợp Phòng chuyên môn báo cáo Giám đốc Trung tâm xem xét, chỉ đạo thực hiện.

5. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm, chủ trì tham mưu xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu Thư mời công dân và các cơ quan, đơn vị (nếu có) có liên quan, đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm.

b) Cử lãnh đạo Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm giao.

c) Cử viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp và ghi Biên bản tiếp công dân.

d) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm sẽ tiếp công dân.

đ) Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày kết thúc việc tiếp công dân, dự thảo Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, có ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định pháp luật (nếu có) và trách nhiệm gửi kết quả giải quyết (nếu có) cho công dân được biết; gửi Phòng Tổ chức – Hành chính trình người chủ trì duyệt, trước khi Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính thừa lệnh Giám đốc Trung tâm ký Thông báo kết quả buổi tiếp công dân.

Điều 7. Tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân đột xuất hoặc phân công Phó Giám đốc Trung tâm 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị (Hoặc có liên quan đến trách nhiệm của

nhiều phòng chuyên môn) hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị (Hoặc các phòng chuyên môn) 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 đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2. Các Phòng chuyên môn thuộc Trung tâm, được giao nhiệm vụ chủ trì tham mưu xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu Thư mời công dân và các cơ quan, đơn vị (nếu có) có liên quan, đến dự buổi tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm.

b) Cử lãnh đạo Phòng chuyên môn cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm giao.

c) Cử viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp và ghi Biên bản tiếp công dân.

d) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm tiếp công dân.

đ) Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày kết thúc việc tiếp công dân, dự thảo Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, có ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định pháp luật (nếu có) và trách nhiệm gửi kết quả giải quyết (nếu có) cho công dân được biết; gửi Phòng Tổ chức – Hành chính trình người chủ trì duyệt, trước khi Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính thừa lệnh Giám đốc Trung tâm ký Thông báo kết quả buổi tiếp công dân.

3. Viên chức phụ trách công tác Tiếp công dân của Trung tâm có trách nhiệm:

a) Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, có trách nhiệm ghi chép nội dung tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân.

b) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân, định kỳ báo cáo Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm xem xét, chỉ đạo thực hiện.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm

1. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, có liên quan đến hồ sơ hành chính, thủ tục hành chính hoặc lĩnh vực công việc do phòng chủ trì tham mưu.

b) Theo chỉ đạo, phân công của Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm.

c) Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính.

d) Cử viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp và ghi Biên bản tiếp công dân.

đ) Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày kết thúc việc tiếp công dân, có văn bản báo cáo Phó Giám đốc Trung tâm phụ trách lĩnh vực được Giám đốc Trung tâm phân công, để xem xét, chỉ đạo, xử lý, giải quyết theo quy định pháp luật.

Chương III

TRÁCH NHIỆM TIẾP VÀ XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG

Điều 9. Trình tự xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Viên chức phụ trách công tác Tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, có trách nhiệm:

a) Kịp thời phối hợp với Tổ bảo vệ nắm thông tin về số lượng, thái độ, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đánh giá tính chất, mức độ của vụ việc, bình tĩnh, nhanh chóng ổn định tình hình, mời công dân vào địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

b) Lập danh sách công dân đề nghị tiếp công dân.

c) Đồng thời thực hiện ngay việc báo cáo sơ lược tình hình cho Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính và Trưởng phòng chuyên môn có liên quan phụ trách phát sinh vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

2. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo Tổ bảo vệ đơn vị phối hợp với viên chức phụ trách công tác Tiếp công dân, nhanh chóng ổn định tình hình, mời công dân vào địa điểm tiếp công dân của Trung tâm; đảm bảo trật tự, an toàn trước, trong trụ sở đơn vị và nơi tiếp công dân; phân công từ 01 đến 02 bảo vệ thực hiện nhiệm vụ đảm bảo trật tự, an toàn trong suốt quá trình tiếp công dân.

b) Bố trí phòng tiếp công dân phù hợp với số lượng, tính chất, mức độ của vụ việc, đảm bảo trang thiết bị, phương tiện, cơ sở vật chất thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định pháp luật.

c) Chủ động và nhanh chóng liên hệ với Công an phường Cô Giang, Quận 1, ổn định tình hình, đảm bảo trật tự, an toàn đơn vị, đồng thời phối hợp xử lý theo đúng quy định pháp luật đối với các hành vi: La hét, kích động, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm; giăng băng rôn, biểu ngữ; gây rối trật tự công cộng; gây mất an ninh trật tự, an toàn đơn vị; cản trở hoạt động bình thường của Trung tâm; cản trở, ảnh hưởng đến việc di chuyển ra vào đơn vị của viên chức và người lao động của Trung tâm và công dân, tổ chức, doanh nghiệp đến liên hệ công việc.

d) Báo cáo nhanh cho Giám đốc Trung tâm hoặc Phó Giám đốc Trung tâm phụ trách lĩnh vực được Giám đốc Trung tâm phân công, xem xét, chỉ đạo, phân công chủ trì thực hiện công tác tiếp công dân.

đ) Đồng thời, yêu cầu Trưởng phòng chuyên môn có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, phải có mặt tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, để chủ trì tiếp công dân theo quy định.

e) Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, do Phòng chuyên môn đang xử lý, giải quyết hoặc tham mưu Ban Giám đốc Trung tâm xử lý, giải quyết, lãnh đạo phòng chuyên môn phải có mặt tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, để chủ trì tiếp công dân theo quy định.

4. Trưởng phòng chuyên môn được phân công chủ trì tiếp công dân, có trách nhiệm:

a) Nhanh chóng và kịp thời có mặt tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm hoặc phòng tiếp công dân do Phòng Tổ chức – Hành chính bố trí, để chủ trì thực hiện việc tiếp công dân. Hoặc phân công Phó Trưởng phòng chuyên môn nhanh chóng và kịp thời có mặt tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm hoặc phòng tiếp công dân do Phòng Tổ chức – Hành chính bố trí, để chủ trì thực hiện việc tiếp công dân.

b) Khi có yêu cầu phối hợp, người chủ trì tiếp công dân đề nghị Trưởng phòng chuyên môn cử lãnh đạo cùng viên chức, người lao động nắm rõ vụ việc, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu có liên quan, nhanh chóng, kịp thời có mặt tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm hoặc phòng tiếp công dân do Phòng Tổ chức – Hành chính bố trí, để phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân và thực hiện theo yêu cầu của người chủ trì tiếp công dân.

Điều 10. Trình tự thực hiện việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Trưởng các phòng chuyên môn được giao chủ trì tiếp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, có trách nhiệm:

a) Thực hiện đúng trình tự, nội dung theo quy định tại Điều 29, Điều 30 Luật Tiếp công dân.

b) Thực hiện đúng quy định pháp luật về tiếp công dân và quy định pháp luật khác có liên quan.

c) Cử viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp và ghi Biên bản tiếp công dân.

d) Trước và ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, trực tiếp báo cáo hoặc báo cáo qua phương tiện liên lạc (Điện thoại, hoặc tin nhắn SMS,...) cho Giám đốc Trung tâm xem xét, chỉ đạo thực hiện. Sau đó, trong thời hạn không quá 03 ngày, kể từ ngày kết thúc việc tiếp công dân, có văn bản báo cáo Phó Giám đốc Trung tâm phụ trách lĩnh vực được Giám đốc Trung tâm phân công, để xem xét, chỉ đạo, xử lý, giải quyết theo quy định pháp luật.

Điều 11. Phối hợp với Ban Tiếp công dân Sở Xây dựng, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm là đầu mối tiếp nhận thông tin, báo cáo, tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm xem xét, chỉ đạo, phân công thực hiện công tác phối hợp với Ban Tiếp công dân Sở Xây dựng, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố.

Chương IV

ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM CÔNG BỐ THÔNG TIN VỀ VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Đảm bảo điều kiện hoạt động tiếp công dân

1. Phòng Tổ chức – Hành chính chủ trì, phối hợp phòng chuyên môn tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện các nội dung sau:

a) Bố trí địa điểm tiếp công dân của Trung tâm kang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng, đảm bảo cơ sở vật chất, phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân, theo quy định pháp luật.

b) Đảm bảo an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.

c) Tổng hợp dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân theo đúng quy định pháp luật.

2. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính, Trưởng phòng chuyên môn có trách nhiệm:

a) Bố trí viên chức tiếp công dân có phẩm chất đạo đức tốt, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao; phải giữ được sự bình tĩnh, kiên nhẫn trong việc giải quyết công việc cho nhân dân.

b) Cử, phân công viên chức tiếp công dân tham gia các khóa, lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

3. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu đề xuất Giám đốc Trung tâm các nội dung sau:

a) Lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân theo đúng quy định pháp luật.

b) Đảm bảo cơ sở vật chất, phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân, theo quy định pháp luật.

Điều 13. Trách nhiệm công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn có trách nhiệm tham mưu thực hiện các nội dung sau:

a) Niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân, Quy trình Tiếp công dân của Trung tâm, tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm và trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm.

b) Niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm và trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm, bao gồm: Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm; Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân và Quy trình tiếp công dân; Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm công bố công khai trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm, các thông tin gồm: Địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, thời gian tiếp công dân thường xuyên; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính, Trưởng các phòng chuyên môn có trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

b) Tổ chức quán triệt và triển khai đến toàn thể viên chức và người lao động trong phạm vi quản lý, đề chấp hành và thực hiện nghiêm túc các quy định tại Quy chế này.

c) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra và đôn đốc viên chức và người lao động trong phạm vi quản lý, chủ động, nêu cao tinh thần trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ, khẩn trương trong công tác phối hợp, theo quy định tại Quy chế này.

3. Viên chức và người lao động có trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm túc các quy định của Quy chế này.

b) Nêu cao tinh thần trách nhiệm, ý chí vượt khó trong việc tham mưu thực hiện nhiệm vụ, do Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính, Trưởng phòng chuyên môn giao, đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ, không để chậm trễ và đạt yêu cầu về chất lượng tham mưu. Trường hợp thiếu trách nhiệm, vi phạm Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định.

4. Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện các nội dung sau:

a) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

b) Hằng năm hoặc đột xuất, kiểm tra trách nhiệm Trưởng phòng chuyên môn trong việc chấp hành các quy định pháp luật về tiếp công dân.

Điều 15. Chế độ báo cáo công tác tiếp công dân

Giao Phòng Tổ chức – Hành chính chủ trì, phối hợp phòng chuyên môn, thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo công tác tiếp công dân, cập nhật, tổng hợp, tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo công tác tiếp công dân theo quy định. Định kỳ từ ngày 01 đến ngày 05 của các tháng 4, tháng 7, tháng 10, tháng 12 trong năm, Phòng chuyên môn thực hiện báo cáo công

tác tiếp công dân, gửi về Phòng Tổ chức – Hành chính để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm.

Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo đối với trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Phòng chuyên môn có trách nhiệm:

a) Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo đối với trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung sau khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gửi về Phòng Tổ chức – Hành chính để cập nhật, tổng hợp.

b) Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo đột xuất theo chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm, các Phó Giám đốc Trung tâm phụ trách lĩnh vực được Giám đốc Trung tâm phân công.

c) Thực hiện thường xuyên và chủ động rà soát, chủ động tham mưu đề xuất xử lý, giải quyết các vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung theo quy định pháp luật; xác định thời hạn, tiến độ thực hiện, phân công cụ thể trách nhiệm trong việc tham mưu đề xuất xử lý, giải quyết các vụ việc này; định kỳ hàng tuần, giao ban để kiểm tra, đôn đốc thực hiện.

2. Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện các nội dung sau:

a) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc Trưởng các phòng chuyên môn trong việc tham mưu đề xuất xử lý, giải quyết các vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung theo quy định pháp luật.

b) Chủ động theo dõi, cập nhật, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc và kịp thời báo cáo kiến nghị Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm phụ trách lĩnh vực được Giám đốc Trung tâm phân công chủ trì họp nghe báo cáo, xem xét, chỉ đạo xử lý, giải quyết các vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung theo quy định pháp luật.

c) Nâng cao chất lượng đánh giá, dự báo tình hình về các vụ việc có nguy cơ phát sinh nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, tham mưu đề xuất các biện pháp quản lý nhà nước theo quy định pháp luật, để chủ động ngăn ngừa, hạn chế đến mức thấp nhất việc phát sinh nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Trung tâm.

Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm



1. Phòng chuyên môn, viên chức và người lao động thuộc Trung tâm, có thành tích xuất sắc trong hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, được biểu dương, khen thưởng theo quy định pháp luật.

2. Phòng chuyên môn, viên chức và người lao động thuộc Trung tâm, vi phạm quy định của quy chế này, hoặc vi phạm quy định pháp luật về tiếp công dân, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, bị xem xét, xử lý theo quy định.

3. Xác định kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là tiêu chí đánh giá năng lực, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Phòng chuyên môn, viên chức và người lao động thuộc Trung tâm.

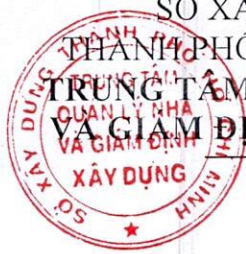
4. Phòng chuyên môn, viên chức và người lao động thuộc Trung tâm làm tốt công tác tiếp công dân, có quá trình cống hiến cần quan tâm xem xét trong quá trình thực hiện công tác quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm theo quy định.

Điều 18. Sửa đổi, bổ sung, thay thế nội dung trong Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những nội dung cần sửa đổi, bổ sung, thay thế nội dung trong Quy chế này, Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm phối hợp với các Phòng chuyên môn, kịp thời báo cáo và đề xuất Giám đốc Trung tâm xem xét, sửa đổi, bổ sung, thay thế nội dung trong Quy chế này theo đúng quy định pháp luật và tình hình thực tế hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm./.

TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG





SỞ XÂY DỰNG

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ
VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG

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

QUY TRÌNH

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của
Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng
(Kèm theo Quyết định số **744**/QĐ-QLNGĐXD-TCHC
ngày **02** tháng **9** năm 2023 của Giám đốc
Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng)

Giám đốc, các Phó Giám đốc, Trưởng các phòng chuyên môn và toàn thể viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng (sau đây được viết tắt là Trung tâm), thực hiện hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, phải chấp hành Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân và Quy trình tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm. Quy trình tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm, bao gồm trình tự, thủ tục như sau:

Bước 1: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Bước 2: Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định của Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.



Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định của Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Bước 3: Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ, chưa đầy đủ, thì đề nghị công dân trình bày thêm hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào Biên bản tiếp công dân.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền, để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào Biên bản tiếp công dân.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

6. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ, do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải lập Giấy biên nhận thông tin, tài liệu theo mẫu được ban hành kèm theo Thông tư của Thanh tra Chính phủ.

Bước 4: Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm phụ trách lĩnh vực được giao để phân công.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình, hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm, người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm, người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

3. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

4. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo quy định của Thanh tra Chính phủ quy trình Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định pháp luật.

Bước 5: Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do viên chức phụ trách công tác Tiếp công dân chuyển đến, Phòng Tổ chức – Hành chính phối hợp Phòng chuyên môn có trách nhiệm xem xét, tham mưu xử lý, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực



tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật Tố cáo.
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

3. Phòng chuyên môn giải quyết hoặc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, có trách nhiệm thông báo hoặc tham mưu thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo trong thời hạn theo quy định.

Bước 6: Phối hợp với Ban Tiếp công dân Sở Xây dựng, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong việc tiếp công dân

Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn, có trách nhiệm là đầu mối tiếp nhận thông tin, báo cáo, tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm xem xét, chỉ đạo, phân công thực hiện công tác phối hợp, chuẩn bị và cùng dự tiếp công dân theo đề nghị của Ban Tiếp công dân Sở Xây dựng, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan theo quy định./.

TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG





SỞ XÂY DỰNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
**TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ
VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG**

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

NỘI QUY

**Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của
Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng trực thuộc Sở Xây dựng**
(Kèm theo Quyết định số **744/QĐ-QLNGĐXD-TCHC**
ngày 02 tháng 9 năm 2023 của Giám đốc
Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng)

I. Thời gian làm việc và tiếp công dân

Thời gian làm việc và tiếp công dân: Từ thứ Hai đến thứ Sáu (Trừ ngày nghỉ Lễ, Tết thực hiện theo quy định pháp luật).

Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.

II. Đối với viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng (viết tắt là Trung tâm)

1. Chỉ được tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm. Khi tiếp công dân, phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ 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, văn minh, chu đáo, 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 công dân 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. Yêu cầu người vi phạm Nội quy 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.



III. Đối với công dân, cơ quan, tổ chức đến liên hệ tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định pháp luật.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người 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 người tiếp công dân ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người 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.

IV. 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 trong Nội quy, Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Quản lý nhà và Giám định xây dựng.

V. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. 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.

2. 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.

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./.

TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG



SỞ XÂY DỰNG
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM QUẢN LÝ NHÀ
VÀ GIÁM ĐỊNH XÂY DỰNG

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

Số: /BB-SXD

BIÊN BẢN TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian: giờ Thứ, ngày tháng năm 2023

2. Địa điểm: – Cao ốc 255 Trần Hưng Đạo, phường Cô
Giang, Quận 1.

3. Thành phần tham dự (theo danh sách đính kèm).

4. Công dân được tiếp (hoặc được ủy quyền hợp pháp):

- Họ và tên: Năm sinh:

CCCD: do cấp ngày

Địa chỉ cư trú:

- Họ và tên: Năm sinh:

CCCD: do cấp ngày

Địa chỉ cư trú:

5. Nội dung theo Thư mời số

6. Chủ trì:

- Chức vụ:

7. Thư ký (Người ghi biên bản):

- Chức vụ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Buổi tiếp công dân kết thúc lúc giờ phút cùng ngày, biên bản có đọc lại cho các thành viên tham dự nghe và nhất trí ký tên./.

NGƯỜI ĐƯỢC TIẾP
(ký tên, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI CHỦ TRÌ
(ký tên, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN CÁC CƠ QUAN DỰ HỌP
(ký tên, ghi rõ họ tên)

THƯ KÝ
(ký tên, ghi rõ họ tên)

