

Số: 113/QĐ-XTĐT&HTDN

Tiền Giang, ngày 29 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và
Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM XÚC TIẾN ĐẦU TƯ VÀ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP TỈNH TIỀN GIANG

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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

Căn cứ Quyết định số 1115/QĐ-UBND ngày 08/4/2019 của Ủy ban nhân
dân tỉnh Tiền Giang về việc thành lập Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh
nghiệp tỉnh Tiền Giang;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trung
tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang.

Điều 2. Giao phòng Hành chính chủ trì, phối hợp các phòng thuộc Trung
tâm thực hiện Quy chế này. Trường hợp có phát sinh khó khăn, vướng mắc trong
thực hiện Quy chế, các phòng trao đổi với phòng Hành chính để đề xuất Giám đốc
Trung tâm sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số
14/QĐ-XTĐT&HTDN ngày 01/04/2021 của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ
doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính, Trưởng phòng Nghiệp vụ thuộc Trung tâm
Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang, Thanh tra Sở Kế hoạch và
Đầu tư, các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định
này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P.HC.



Hà Phước Cường



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang

(Ban hành kèm theo Quyết định số 113/QĐ-XTĐT&HTDN, ngày 14/12/2023
của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang)

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân tại Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang.
- Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức hoặc tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện như tiếp công dân.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

- Ban Giám đốc Trung tâm, các phòng thuộc Trung tâm tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân.
- Bảo đảm công khai, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

- Thời gian tiếp công dân:
 - Buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút.
 - Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.
- Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Tiền Giang, số 38, đường Nam Kỳ Khởi Nghĩa, thành phố Mỹ Tho, Tiền Giang.

Điều 4. Công khai thông tin về việc tiếp công dân

Phòng Hành chính có trách nhiệm công khai thông tin liên quan đến tiếp công dân. Các thông tin công khai bao gồm: Thông báo tiếp công dân, quy chế tiếp công dân, phân công nhiệm vụ viên chức tiếp công dân thường xuyên.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân

Giám đốc Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng. Nếu ngày tiếp công dân trùng vào các



ngày lễ, tết, ngày nghỉ cuối tuần thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ theo lịch đã định, Giám đốc Trung tâm sẽ tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Trường hợp Giám đốc Trung tâm bận công tác đột xuất, không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Trung tâm tiếp thay.

Điều 6. Thời gian trả lời cho công dân

Khi tiếp công dân, Giám đốc Trung tâm phải có ý kiến trả lời giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo phòng Hành chính hoặc các phòng thuộc Trung tâm kịp thời xem xét, giải quyết và cho công dân biết thời gian sẽ trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 7. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì viên chức tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn công dân trình bày nội dung vụ việc.

2. Viên chức tiếp công dân ghi vào sổ tiếp công dân thông tin về vụ việc, bao gồm: số thứ tự, ngày tiếp công dân, họ tên công dân, địa chỉ, nội dung vụ việc, quá trình giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

3. Trường hợp công dân chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ. Nếu nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì viên chức tiếp công dân đề nghị công dân trình bày bổ sung hoặc cung cấp tài liệu, chứng cứ.

4. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan có thẩm quyền.

Điều 8. Xử lý hoặc chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

1. Xử lý hoặc chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang và đủ điều kiện thụ lý thì viên chức tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, báo cáo Giám đốc Trung tâm giải quyết.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang thì viên chức tiếp công dân báo cáo Thanh tra Sở Kế hoạch và Đầu tư, đồng thời hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng pháp luật thì viên chức tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để công dân chấp hành 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.

2. Việc thụ lý hoặc chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang thì viên chức tiếp công dân báo cáo Giám đốc Trung tâm để xem xét, giải quyết hoặc phân công viên chức giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang thì viên chức tiếp công dân báo cáo Giám đốc Trung tâm, Thanh tra Sở Kế hoạch và Đầu tư để chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 9. Thông báo về việc thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, viên chức tiếp công dân có trách nhiệm giúp Giám đốc Trung tâm trả lời công dân bằng văn bản về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
2. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm thông tin theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
3. Từ chối thụ lý khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang hoặc không đủ điều kiện để thụ lý.
4. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 10. Thông báo cho công dân và cơ quan khác về việc giải quyết 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 tiếp công dân chuyển đến, Giám đốc Trung tâm phân công các phòng thuộc Trung tâm đề xuất xử lý và giao viên chức tiếp công dân thông báo cho công dân về kết quả xử lý.

2. Trường hợp nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan khác chuyển đến thì Giám đốc Trung tâm phân công các phòng thuộc Trung tâm đề xuất xử lý và ký gửi thông báo kết quả xử lý cho cơ quan đã chuyển đơn biết trong thời hạn 7 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết, Trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan đã chuyển đơn biết.

Điều 11. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì viên chức tiếp công dân yêu cầu công dân cử người đại diện để trình bày nội dung



vụ việc. Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc cử người đại diện được thực hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện, Trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người.

2. Giám đốc Trung tâm tiếp hoặc giao Phó Giám đốc Trung tâm tiếp người đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung đơn, tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu do người đại diện cung cấp.

3. Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì viên chức tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại và yêu cầu người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ để xác nhận.

4. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang thì viên chức tiếp công dân tiếp nhận đơn, báo cáo Giám đốc Trung tâm giải quyết và thông báo cho người đại diện về kết quả xử lý. Nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Tiền Giang thì báo cáo Giám đốc Trung tâm, Thanh tra Sở Kế hoạch và Đầu tư để chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Nếu những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa viên chức tiếp công dân, người thi hành công vụ thì viên chức tiếp công dân kịp thời báo cáo Giám đốc Trung tâm để tăng cường người tiếp công dân, yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan liên quan có biện pháp xử lý kịp thời.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của phòng Hành chính và các phòng thuộc Trung tâm

1. Phòng Hành chính giúp Giám đốc Trung tâm tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với các phòng thuộc Trung tâm tham mưu Giám đốc Trung tâm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Phòng Hành chính đề xuất Giám đốc Trung tâm bổ sung trang thiết bị cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi; đăng tải các thông tin liên quan đến tiếp công dân trên cổng thông tin điện tử của Trung tâm.

3. Các phòng thuộc Trung tâm cử lãnh đạo phòng hoặc chuyên viên tham gia tiếp công dân khi có vụ việc liên quan và theo chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm; kịp thời phối hợp với Thanh tra Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu Giám đốc Trung tâm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đúng thời gian quy định./.