

Số: 699 /QĐ-BQL

Hải Phòng, ngày 24 tháng 02 năm 2023

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Nội quy tiếp công dân, doanh nghiệp tại trụ sở Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng

#### TRƯỞNG BAN BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13/2013 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 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 09/2018/QĐ-UBND ngày 05/01/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 984/QĐ-BQL ngày 20/3/2020 của Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng về việc kiện toàn Ban tiếp công dân của Ban Quản lý;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng và Ban Tiếp công dân Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân, doanh nghiệp tại trụ sở Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng.

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

**Điều 3:** Chánh Văn phòng; Ban Tiếp công dân; Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- Ban Tiếp công dân TP;
- Lãnh đạo ban;
- Các Doanh nghiệp trong KCN, KKT;
- Lưu VP/BQL.

TRƯỞNG BAN



Lê Trung Kiên

Hải Phòng, ngày 24 tháng 02 năm 2023

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, doanh nghiệp của Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 699/QĐ-BQL ngày 24/02/2023 của Trưởng ban  
Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng)

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Đối tượng điều chỉnh và phạm vi áp dụng**

- Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp đại diện tổ chức, doanh nghiệp, công dân tại Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng (sau đây gọi tắt là Ban Quản lý);
- Quy định việc tiếp công dân của lãnh đạo Ban Quản lý; Chánh Văn phòng Ban Quản lý, Trưởng các phòng chuyên môn và Trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ban Quản lý; cán bộ, công chức thuộc Ban Quản lý được giao nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Tiếp công dân của Ban Quản lý về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước thuộc phạm vi, trách nhiệm của Ban Quản lý theo quy định của pháp luật hiện hành;
- Lãnh đạo Ban Quản lý tiếp công dân định kỳ hoặc tiếp công dân đột xuất khi cần thiết; cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày trong tuần theo quy định.

##### **Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp.**

- Tiếp nhận các thông tin phản ánh, kiến nghị và ý kiến đóng góp của công dân về những vấn đề liên quan đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, trách nhiệm của Ban Quản lý;
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban Ban Quản lý để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật;  
Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Ban, Quản lý thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật;
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

##### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp.**

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại cơ quan Ban Quản lý;

2. Đảm bảo công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;
3. Tôn trọng và 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;
4. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định;
5. Giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền, đúng pháp luật;
6. Việc khiếu nại, tố cáo phải có chứng lý xác thực do trực tiếp công dân có quyền lợi hoặc người đại diện hợp pháp cung cấp.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN, ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP**

#### **Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, doanh nghiệp**

1. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm làm công tác tiếp dân; xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân theo quy định;

2. Trưởng ban Ban Tiếp công dân, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng và Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ban Quản lý có trách nhiệm tham mưu cho Trưởng ban Ban Quản lý giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng thẩm quyền và quy định của pháp luật;

3. Chánh Văn phòng Ban Quản lý có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công việc tiếp công dân cũng như bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

#### **Điều 5. Lịch tiếp công dân và địa điểm, thời gian tiếp công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp.**

1. Phòng tiếp công dân đặt tại trụ sở làm việc của Ban Quản lý, địa chỉ số 24 Cù Chính Lan, phường Minh Khai, quận Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng. Phòng tiếp công dân phải được bố trí bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và được niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân.

2. Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính theo quy định về thời gian làm việc, trừ trường hợp đột xuất.

#### **Điều 6. Trưởng ban Ban Quản lý tiếp công dân, doanh nghiệp.**

1. Trưởng ban Ban Quản lý tiếp công dân theo định kỳ vào thứ Ba, tuần 1 hằng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề sau đó.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Trưởng ban Ban Quản lý tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết.

3. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện quan trọng của Trung ương, thành phố thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

**Điều 7. Công chức tiếp công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp.**

Trưởng ban Ban Quản lý phân công cho Trưởng ban Ban Tiếp công dân trực tiếp thực hiện công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trưởng ban Ban Tiếp công dân phân công công chức là các thành viên trong Ban Tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên; Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ban Quản lý cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân thực hiện tiếp công dân đối với các vụ việc có liên quan;

Ngoài lịch tiếp công dân thường xuyên, công chức được phân công phải thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp khẩn thiết theo quy định.

**Điều 8. Nội dung tiếp công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp.**

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ban Quản lý được thực hiện theo quy định về quy trình tiếp công dân;

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật;

3. Đối với những vụ việc rõ ràng, cụ thể và có cơ sở giải quyết thì lãnh đạo Ban, Ban Tiếp công dân hoặc công chức tiếp công dân trả lời ngay cho công dân biết; trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý mà chưa thể trả lời, giải quyết ngay được thì tiếp nhận để thụ lý, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định của pháp luật và thông báo thời gian trả lời cho công dân;

4. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết và thông báo cho công dân biết.

**Chương III**

**NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN, DOANH NGHIỆP; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, DOANH NGHIỆP ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 9. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân, doanh nghiệp.**

1. Khi tiếp công dân, doanh nghiệp công chức trực tiếp tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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 có dán ảnh, 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, 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;

4. 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;

5. 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;

6. 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.

#### **Điều 10. Quyền hạn của công chức tiếp công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp.**

1. Yêu cầu công dân trình bày trung thực đầy đủ, rành nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý; trường hợp công dân trình bày bằng lời nói thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản và yêu cầu công dân ký tên hoặc điền chỉ vào văn bản đó;

2. Được quyền từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp 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;

+ Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật;

3. Được quyền tham mưu, đề xuất Trưởng ban Ban Quản lý, Trưởng ban Ban Tiếp công dân thông báo từ chối tiếp công dân đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Được hưởng chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hiện hành.

**Điều 11. Quyền của công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp tại nơi tiếp dân**

1. Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích về nội dung đã trình bày;

2. Được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân;

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng phiên dịch;

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 12. Nghĩa vụ của công dân, đại diện tổ chức, doanh nghiệp tại nơi tiếp dân**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân có dán ảnh (chứng minh nhân dân, hộ chiếu ...), giấy ủy quyền (nếu có);

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, kiến nghị, phản ánh của mình.

**Chương IV**  
**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13.** Các cán bộ, công chức, viên chức công tác tại Văn phòng Ban Quản lý, các phòng chuyên môn và đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ban Quản lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến nơi tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế Hải Phòng phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Nếu vi phạm tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 14.** Lãnh đạo Ban Quản lý, Ban tiếp công dân, Chánh Văn phòng Ban Quản lý, Trưởng các phòng, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Ban Quản lý, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về Ban Tiếp công dân để tổng hợp báo cáo Trưởng ban Ban Quản lý xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

CTP H.A.