

UBND TỈNH NINH THUẬN  
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN  
XỔ SỔ KIẾN THIẾT

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



## QUY CHẾ

**Tiếp công dân tại Công ty trách nhiệm hữu hạn  
một thành viên xổ số kiến thiết Ninh Thuận**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 45/QĐ-XSKT ngày 23/4/2025 của Chủ tịch Công ty)

## CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm tổ chức tiếp công dân của Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên xổ số kiến thiết Ninh Thuận.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Công ty TNHH một thành viên xổ số kiến thiết Ninh Thuận (sau đây gọi tắt là Công ty); Chủ tịch, Giám đốc Công ty, Kiểm soát viên, Người quản lý Công ty, Trưởng các phòng chuyên môn, Trưởng Văn phòng đại diện, Ban Thanh tra nhân dân, người lao động đang làm việc tại Công ty được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Công ty.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo 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 TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

## **Điều 5. Địa điểm tiếp công dân**

Tại Quầy giao dịch được đặt tại trụ sở làm việc của Công ty TNHH một thành viên xô số kiến thiết Ninh Thuận, số 32 đường 16 tháng 4, phường Kinh Dinh, thành phố Phan Rang – Tháp Chàm, tỉnh Ninh Thuận.

## **Điều 6. Tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của Công ty**

### **1. Tiếp công dân định kỳ:**

a) Chủ tịch Công ty tiếp công dân vào ngày thứ năm cuối cùng hàng tháng, đảm bảo ít nhất 01 ngày trong 01 tháng. Trường hợp ngày thứ năm cuối cùng hàng tháng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết, hoặc do người tiếp công dân bận công việc đột xuất, không thể tiếp công dân theo lịch đã công bố, phòng Tổ chức – Lao động có trách nhiệm niêm yết công khai, thông báo lịch tiếp công dân cụ thể chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

b) Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

c) Thành phần tiếp công dân:

- Chủ tịch Công ty;

- Trưởng phòng Tổ chức – Lao động;

- Lãnh đạo các Phòng chuyên môn khác (khi có nội dung liên quan và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Công ty, Trưởng phòng Tổ chức - Lao động thông báo trực tiếp để tham gia tiếp công dân).

### **2. Tiếp công dân thường xuyên:**

a) Trưởng phòng Tổ chức – Lao động chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên cùng Ban thanh tra nhân dân tại địa điểm tiếp công dân của Công ty theo ngày, giờ làm việc hành chính, tiếp nhận đơn và báo cáo kết quả định kỳ cho Chủ tịch Công ty theo quy định.

b) Trưởng Văn phòng đại diện của Công ty tại các tỉnh có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị mình.

### **3. Tiếp công dân đột xuất**

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

b) Chủ tịch Công ty chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Chủ tịch Công ty quyết định.

c) Phòng Tổ chức – Lao động chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời các thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất theo ý kiến chỉ đạo của người chủ trì; tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất; làm thủ ký, dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo kết luận các ngày tiếp công dân đột xuất, thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân đột xuất;

đồng thời theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân đột xuất.

d) Trong trường hợp công dân đến Công ty đề nghị Chủ tịch Công ty tiếp đột xuất tại Công ty thì Phòng Tổ chức – Lao động có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ tại điểm c, khoản 3 Điều này.

### **Điều 7. Bảo vệ an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân**

1. Việc đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân do Bảo vệ Công ty chịu trách nhiệm; nếu có tình huống phức tạp thì kịp thời báo cáo cấp trên hoặc Công an địa phương để hỗ trợ xử lý.

2. Bảo vệ khi làm nhiệm vụ có quyền yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, không để công dân tự ý vào phòng tiếp công dân khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu, cưỡng chế đưa người có hành vi gây rối, làm mất trật tự, an ninh ra khỏi địa điểm tiếp công dân; xử lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân.

### **Điều 8. 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.

## **CHƯƠNG III TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài nơi tiếp công dân mà Công ty quy định.

2. 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. Yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

3. 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.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyên 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.

### **Điều 10. Quyền của người tiếp công dân**

Người tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, 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. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc ghi lời khai của công dân (trường hợp công dân không biết viết hoặc viết không được) và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

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 tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại 2011 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. 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.

5. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại phòng tiếp công dân, người tiếp công dân phải báo cáo ngay với Ban lãnh đạo Công ty và thông báo cho bảo vệ Công ty để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự nơi làm việc.

### **Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân và phải giải thích cho công dân lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân trong những trường hợp:

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 Công ty, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân 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.

#### **CHƯƠNG IV**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 12. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Khiếu nại, tố cáo về những 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 người phiên dịch.

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

#### **Điều 13. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy ủy quyền hợp pháp, nếu là Luật sư giúp đỡ người khiếu nại thì phải có thẻ Luật sư; tuân thủ nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

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 của mình và ký tên 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 có nhiều người đến 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.

## **Chương IV**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CÔNG TY, CÁ NHÂN**

#### **Điều 14. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh theo quy định của pháp luật. Công khai thông tin về việc tiếp công dân của Công ty tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của đơn vị, bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- b) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị;
- c) Thành phần tham dự.

2. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể thay đổi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

#### **Điều 15. 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 người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn 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; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người

tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể 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 cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người đại diện; người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện

**Điều 16. Phân loại, xử lý nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như sau**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung đơn khiếu nại, tố cáo đến cơ quan đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo của thuộc thẩm quyền của cơ quan, tổ chức 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 với người có thẩm quyền thụ lý.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

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 khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm và yêu cầu công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo.

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

2. Việc phân loại, xử lý nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị và người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

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

3. Các đơn vị trực thuộc Công ty khi nhận được đơn do những nơi tiếp công dân chuyển đến, phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật và thông báo kịp thời kết quả giải quyết cho nơi tiếp công dân chuyển vụ

việc đó biết. Nếu quá thời gian quy định mà chưa có thông báo thì người phụ trách nơi tiếp công dân đã chuyển đơn đến có quyền kiến nghị Trưởng đơn vị có thẩm quyền giải quyết nhưng vẫn không giải quyết thì phải báo cáo với Chủ tịch Công ty để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

### **Điều 17 . Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được 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 số nội dung sau:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý 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 để 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.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Ban Tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân của Công ty. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

## **CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 19. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Phòng Tổ chức – Lao động giúp Chủ tịch Công ty tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho lãnh đạo Công ty xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với các Trưởng các phòng chuyên môn, Trưởng văn phòng đại diện tại các tỉnh và Ban Thanh tra nhân dân Công ty thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo quy chế này và quy định của pháp luật. Cử người lao động ghi chép nội dung việc tiếp công dân định kỳ, thường xuyên hoặc đột xuất của Công ty.

2. Trưởng các phòng chuyên môn, Trưởng văn phòng đại diện tại các tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Phòng Tổ chức – Lao động xác minh đối với các vụ việc



khieu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình được giao phụ trách; báo cáo kết quả để Chủ tịch Công ty xem xét, chỉ đạo.

### **Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

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

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 21. Điều khoản thi hành**

1. Giao Phòng Tổ chức – Lao động theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, thay thế thì Trưởng các đơn vị trực thuộc Công ty báo cáo kịp thời về Công ty (qua Phòng Tổ chức – Lao động) để tổng hợp báo cáo lãnh đạo Công ty xem xét, quyết định./.



---

