

Số: /QĐ-TV

Phú Yên, ngày tháng 11 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành quy chế tiếp công dân tại Thư viện tỉnh**

**GIÁM ĐỐC THƯ VIỆN TỈNH PHÚ YÊN**

*Căn cứ Luật Tiếp Công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 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 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 203/QĐ-UBND, ngày 20 tháng 02 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ; quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thư viện tỉnh thuộc Sở văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Phú Yên;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính – Tài vụ,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Thư viện tỉnh

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

**Điều 3.** Các phòng, viên chức và người lao động thuộc đơn vị có trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- BGĐ TV;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Võ Thị Nguyễn Huệ**

**QUY CHẾ**  
**Tiếp công dân của Thư viện tỉnh Phú Yên**  
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TV ngày )

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Thư viện tỉnh.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Lãnh đạo đơn vị, các phòng thuộc Thư viện tỉnh và người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Thư viện tỉnh.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Thư viện tỉnh.

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

**Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Hướng dẫn, giải thích 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.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Thư viện về những vấn đề liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm của Thư viện để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân**

1. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân:

a. 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;

b. 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 được tiếp, giải thích, hướng dẫn vẫn cố tình khiêu nại, tố cáo kéo dài;

c. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân khi từ chối tiếp công dân trong các trường hợp trên phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định thì Giám đốc Thư viện, ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu quy định.

## **Chương II** **QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 5. 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.

### **Điều 6. 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 tại điểm a khoản 1 Điều 12 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 tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 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.

### **Điều 7. Tiếp nhận và xử lý ban 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 thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

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 giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan 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 văn bản.

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 thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo 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 hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

### **Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. 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 tại các Điều: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 và 27 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

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

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình

thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu quy định.

### **Chương III** **TRÁCH NHIỆM, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN** **TRONG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Thư viện**

1. Giám đốc Thư viện có trách nhiệm thực hiện các quy định tại khoản 1 Điều 18 Luật Tiếp công dân và Điều 4 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.

2. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân. Tùy theo yêu cầu công việc, Giám đốc Thư viện có thể ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân nhưng ít nhất mỗi quý, Giám đốc Thư viện bố trí thời gian để trực tiếp tiếp công dân 01 buổi.

3. Khi tiếp công dân, Giám đốc Thư viện phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay thì chỉ đạo các phòng, viên chức thuộc quyền quản lý kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

4. Sau khi tiếp công dân, Giám đốc Thư viện chỉ đạo các phòng thuộc đơn vị phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng trình tự, thủ tục luật định.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của các Trưởng phòng thuộc đơn vị**

1. Trách nhiệm chung của Trưởng phòng các phòng thuộc đơn vị

a. Phổ biến các quy định pháp luật về tiếp công dân cho viên chức, người lao động của phòng mình.

b. Phối hợp tham gia tiếp công dân để lắng nghe, xem xét và tham mưu Giám đốc chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

c. Cử viên chức phối hợp với phòng, viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân khi có vụ việc liên quan tới phòng, đơn vị hoặc các vụ việc phức tạp, kéo dài.

2. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

3. Khi Giám đốc Thư viện tiếp công dân, các phòng có liên quan chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý của phòng, đơn vị mình để phục vụ công tác tiếp công dân của Giám đốc.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Trưởng phòng Hành chính – Tài vụ hoặc viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tham mưu Giám đốc ra thông báo kết luận tiếp công dân của Giám đốc Thư viện.

5. Trưởng phòng Hành chính – Tài vụ có trách nhiệm tham mưu hoặc chỉ đạo viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tham mưu ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân tại đơn vị mình; bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; phân công viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân; Thực hiện chế độ báo cáo với cấp có thẩm quyền về kết quả công tác tiếp công dân của Thư viện.

### **Điều 11. Trách nhiệm, nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên**

#### **1. Trách nhiệm của người tiếp công dân thường xuyên**

a. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

đ. 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.

e. 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.

g. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (Sổ tiếp công dân, văn bản pháp lý, máy ghi âm,...) để sử dụng khi tiếp công dân.

#### **2. Nhiệm vụ của người tiếp công dân:**

a. Tiếp nhận và xử lý ban đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy

định tại Điều 7 Quy chế này;

b. Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung;

c. Phân loại, 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;

d. Báo cáo Giám đốc Thư viện chỉ đạo cho phòng chuyên môn thuộc đơn vị cử viên chức tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng liên quan trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình;

đ. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

e. Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Giám đốc Thư viện tiếp;

g. Lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân lưu); báo cáo Giám đốc Thư viện để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

h. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp phải báo cáo Giám đốc Thư viện để xem xét, giải quyết theo quy định;

i. Giúp Giám đốc theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

### 3. Quyền của người tiếp công dân thường xuyên:

a. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b. 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 trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c. Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng,

chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Thư viện, đồng thời hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ. Từ chối tiếp những người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;

e. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị lực lượng Bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Trưởng phòng Hành chính – Tài vụ, Giám đốc Thư viện để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Chương IV**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 12. Quyền của công dân tại nơi tiếp công dân**

1. Trình bày 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.
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 người phiên dịch (theo quy định).
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 13. Nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực, tôn trọng người tiếp công dân.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự 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 trình bày.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

#### **Chương V**

### **THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**



## **Điều 14. Thời gian tiếp công dân**

Việc tiếp công dân thực hiện trong giờ hành chính, tại địa điểm tiếp công dân của Thư viện tỉnh.

1. Tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính vào thứ 6 cuối tháng, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định, cụ thể:

- Sáng: Từ 08 giờ đến 11 giờ 00’;
- Chiều: Từ 14 giờ 00’ đến 16 giờ 00’.

Phòng Hành chính – Tài vụ có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Thư viện theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân đột xuất:

a. Tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau đây:

- Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

- 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.

b. Giám đốc Thư viện có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất và thông báo thời gian tiếp để công dân biết, thực hiện.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết theo nội quy tiếp công dân của Thư viện tại địa điểm tiếp công dân.

## **Điều 15. Địa điểm tiếp công dân**

Địa điểm tiếp công dân của Thư viện gồm Phòng Tiếp công dân.

1. Phòng Tiếp công dân được đặt tại trụ sở Thư viện tỉnh, địa chỉ: số 258 đường Trần Hưng Đạo, phường 4, thành phố Tuy Hòa, tỉnh Phú Yên.

Phòng Hành chính – Tài vụ chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý và cử viên chức tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân.

2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết rõ ràng Nội quy tiếp công dân và các thông tin khác có liên theo quy định của Luật Tiếp công dân và các quy định hướng dẫn thi hành. Nội quy tiếp công dân của Thư viện tỉnh do Giám đốc ban hành và được thực hiện thống nhất.

## **Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 16. Tổ chức thực hiện**

1. Trưởng phòng Hành chính – Tài vụ giúp Giám đốc thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn trong công tác tiếp công dân của Thư viện theo quy định pháp luật.

2. Các phòng thuộc đơn vị trong phạm vi trách nhiệm của mình tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này, phối hợp với phòng Hành chính – Tài vụ trong công tác tiếp công dân tại Thư viện khi có yêu cầu; cung cấp số liệu về tiếp công dân cho phòng Hành chính – Tài vụ để báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Thanh tra Sở) theo quy định.

### **Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Các phòng thuộc đơn vị, viên chức khác liên quan có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật.

### **Điều 20. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Quá trình thực hiện có những thay đổi phát sinh hoặc những nội dung chưa phù hợp, các phòng chuyên môn thuộc đơn vị phản ánh về Phòng Hành chính-Tài vụ để xem xét, tổng hợp báo cáo Giám đốc quyết định./.