

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH QUẢNG NAM
(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-QNA ngày tháng năm 2023 của
Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Quảng Nam)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm, về tổ chức và điều kiện bảo đảm cho việc tiếp công dân của ngân hàng Nhà nước Việt Nam chi nhánh Quảng Nam (Chi nhánh); quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Chi nhánh.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Điều 2: Đối tượng áp dụng:

- Quy chế này được áp dụng tại trụ sở Chi nhánh.
- Các cơ quan, tổ chức, công dân Việt Nam; cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài tại Việt Nam đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Chi nhánh.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- 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.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi nhánh để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân (phòng Tiếp công dân, tầng 3, trụ sở Chi nhánh).
- Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
- 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.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Chi nhánh, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại địa điểm tiếp công dân Chi nhánh niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chi nhánh.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân

1. Giám đốc Chi nhánh có trách nhiệm tổ chức công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trực tiếp tiếp công dân định kỳ hàng tháng hoặc tiếp đột xuất theo lịch tiếp công dân.

2. Thanh tra, giám sát ngân hàng-Chi nhánh (Thanh tra, giám sát) tổ chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bố trí 01 Phó Chánh thanh tra, giám sát và công chức trực tiếp tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp vụ việc phức tạp, thành phần tham gia tiếp công dân phải có Giám đốc tham gia.

3. Việc tiếp công dân của Giám đốc và Thanh tra, giám sát

3.1. Tiếp định kỳ

Giám đốc Chi nhánh thực hiện tiếp công dân định kỳ (ít nhất 01 ngày trong tháng).

Thành phần tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc: Đại diện lãnh đạo Thanh tra, giám sát cùng một cán bộ, công chức tham gia, giúp việc.

3.2. Tiếp công dân đột xuất

Giám đốc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Giám đốc tiếp công dân đột xuất khi vụ việc gay gắt, phức tạp; có nhiều người tham gia; liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng, nhiều TCTD, xâm hại đến tính mạng, tài sản nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

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 các TCTD, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3.3. Trách nhiệm của Giám đốc trong việc trực tiếp tiếp công dân

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

Việc tiếp công dân của Giám đốc phải được cán bộ, công chức giúp việc, ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân. Những ý kiến chỉ đạo của Giám đốc trong việc giải

quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các bộ phận liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo và thông báo cho công dân được biết ý kiến chỉ đạo của Giám đốc.

Trường hợp Giám đốc đi công tác xa, lãnh đạo được ủy quyền thực hiện tiếp công dân.

Lịch tiếp công dân của lãnh đạo phải được công bố công khai tại phòng tiếp công dân.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
- b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- c) 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 điền chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
- d) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

2. Tận tình giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; động viên công dân chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

3. 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.

4. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cố tình vi phạm, phối hợp cơ quan Công an lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người vi phạm Nội quy Tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Chi nhánh có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân:

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân.

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

c) Lịch tiếp công dân của Giám đốc Chi nhánh, người chủ trì tiếp công dân, thành phần tham dự và dự kiến nội dung các buổi tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ 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 thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế.

Điều 11. 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 các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến 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, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điền chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người 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. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 12. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, 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 đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại địa điểm tiếp công dân sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào cơ sở dữ liệu trên máy tính hoặc Hệ thống phần mềm quản lý tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, 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 trách nhiệm quản lý 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 xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyên văn 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.

Điều 13. Thông báo kết quả xử lý 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, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã nêu 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.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm tổ chức thi hành

1. Thanh tra, giám sát chủ trì, phối hợp với các phòng chức năng có liên quan, tổ chức tiếp công dân tại phòng tiếp dân. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để lãnh đạo tiếp công dân. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình thực hiện tiếp công dân tại phòng tiếp dân. Theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện tiếp công dân, báo cáo công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của Thống đốc Ngân hàng

Nhà nước Việt Nam. Xử lý hành vi vi phạm, tổng hợp đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân.

2. Giám đốc Chi nhánh đảm bảo cơ sở vật chất, phương tiện cho hoạt động phòng tiếp công dân.

3. Tổ bảo vệ, nhân viên bảo vệ có trách nhiệm trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân và chỉ dẫn ban đầu đối với công dân đến thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo cho Thanh tra, giám sát khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý người có hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

4. Bộ phận tin học phối hợp với Thanh tra, giám sát công bố thông tin việc tiếp công dân trên Website của Chi nhánh.

Điều 15: Khen thưởng và xử lý vi phạm:

Tập thể, cá nhân có thành tích trong việc thực hiện Quy chế này được khen thưởng, động viên kịp thời; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ, tính chất phải được xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, các quy định của pháp luật có liên quan.

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH QUẢNG NAM