

Số: 468/QĐ-CT

Vụ Bản, ngày 14 tháng 11 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí thuộc lĩnh vực Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản quản lý

CHỦ TỊCH CÔNG TY TNHH MTV KTCT THỦY LỢI VỤ BẢN

Căn cứ Luật Doanh nghiệp ngày 17/6/2020;

Căn cứ Quyết định số 695/QĐ-TTg ngày 10/5/2021 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Đề án : “ Nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả giám sát, kiểm tra, thanh tra nhằm phòng ngừa, phát hiện, xử lý hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong Doanh nghiệp nhà nước”.

Căn cứ Kế hoạch số 75/KH-UBND ngày 13/7/2021 của UBND tỉnh Nam Định về thực hiện Đề án “ Nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả giám sát, kiểm tra, thanh tra nhằm phòng ngừa, phát hiện, xử lý hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong Doanh nghiệp nhà nước”;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức hành chính công ty;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “ Quy chế tiếp nhận xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí thuộc lĩnh vực Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản quản lý ”.

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

Điều 3. Các ông (bà) trong Ban Giám đốc; Trưởng các Phòng, Cụm trong Công ty chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận :

- Như điều 3;
- Lưu: TCHC.



QUY CHẾ

Tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí thuộc lĩnh vực Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản quản lý
(Ban hành kèm theo Quyết định số 468/QĐ-CT ngày 14 tháng 11 năm 2022 của Chủ tịch Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí thuộc lĩnh vực Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản quản lý.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ban lãnh đạo Công ty, Trưởng các phòng chuyên môn và cá nhân người lao động (NLĐ) được phân công làm công tác tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Công dân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về lĩnh vực Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản.

Điều 3. Mục đích tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước, những phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng, lãng phí trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản quản lý.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty để xem xét, giải quyết theo đúng thời hạn quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

3. Giải thích, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Địa chỉ tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý của các tổ chức, cá nhân tại văn phòng Công ty TNHH MTV KTCT Thủy lợi Vụ Bản.

2. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được tiến hành công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp đến tố cáo thì phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.



3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Từ chối việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Người được giao tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được từ chối tiếp trong các trường hợp sau đây:

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 cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân người tiếp nhận, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi đón tiếp.

3. Người khiếu nại, tố cáo 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 nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Phòng Quản lý nước và Công trình thuộc Công ty TNHH MTV KTCT thủy lợi Vụ Bản là đơn vị đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về lĩnh vực được giao.

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

- Công ty TNHH MTV KTCT Thủy Lợi Vụ Bản thị trấn Gôi, huyện Vụ Bản, tỉnh Nam Định.

- Số điện thoại: 0228 3820019

- Thư điện tử: Thuynongvuban@gmail.com

- Thời gian: Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Điều 7. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị gửi trực tiếp hoặc gửi qua dịch vụ Bưu điện đến công ty, Phòng tổ chức hành chính thực hiện việc tiếp nhận theo quy định hiện hành về tiếp nhận văn bản đến và chuyển cho Phòng Quản lý nước và công trình để phân loại phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị qua điện thoại, nhân viên nhận điện thoại có trách nhiệm ghi chép đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị báo cáo lãnh đạo Phòng và lãnh đạo công ty.

3. Đối với tổ chức, cá nhân trực tiếp đến phản ánh, kiến nghị, Phòng Quản lý nước và công trình tiếp nhận, báo cáo lãnh đạo công ty tiếp và giải quyết theo chức năng quyền hạn được giao.

Chương III **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Xác minh và làm rõ thông tin phản ánh, kiến nghị

Phòng Quản lý nước & công trình sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giao cho nhân viên có trách nhiệm liên hệ với cá nhân, tổ chức để kiểm tra tính xác thực thông tin về cá nhân, tổ chức hoặc làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị (nếu thấy cần thiết), cụ thể như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị chưa xác định rõ thông tin về họ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín, Phòng Quản lý nước & công trình đề nghị cung cấp, bổ sung.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị mà nội dung không rõ, Phòng Quản lý nước & công trình đề nghị làm rõ nội dung, yêu cầu và thể hiện trong phản ánh, kiến nghị đó.

c) Nội dung khác nếu thấy cần thiết.

2. Nghiên cứu, đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

3. Xử lý phản ánh, kiến nghị

4. Trả lời phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức

5. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Việc công khai được thực hiện thông qua việc gửi thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và bằng các hình thức khác phù hợp.

Chương IV **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NHÂN VIÊN TIẾP NHẬN**

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân khi đến nơi kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1.1. Trình bày về nội dung cần kiến nghị, phản ánh.

1.2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến kiến nghị, phản ánh.

1.3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp nhận thông tin.

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

1.5. 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.

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

2. Tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp nhận thông tin về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

2.1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

2.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp nhận thông tin;

2.3. 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;

2.4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp nhận thông tin;

2.5. 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;

2.6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 10. Thẩm quyền và nhiệm vụ của người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Khi tiếp tổ chức, cá nhân đến phản ánh, kiến nghị, người tiếp nhận thông tin phải bảo đảm trang phục chỉnh tề.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp tổ chức, cá nhân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng tổ chức, cá nhân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung liên quan do tổ chức, cá nhân trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận,

3778-C
H TY
H MTV
AI THẮC
RINH THỦY
VỤ BẢN
IN-T.NP

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 Chủ tịch Công ty, Ban giám đốc; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho tổ chức, cá nhân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp nhận thông tin chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Phòng Tổ chức – Hành Chính phối hợp với phòng Quản lý nước & Công trình thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác tiếp nhận xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Quản lý theo dõi kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Khi tiếp nhận những kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo ... phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ theo dõi, đồng thời báo cáo với cấp thẩm quyền để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện lưu đơn theo quy định

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản lý của đơn vị thì sau khi tiếp nhận, Phòng Quản lý nước & công trình phối hợp Phòng Tổ chức – Hành chính tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo Chủ tịch Công ty, Ban giám đốc xem xét giải quyết hoặc tham mưu chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Pháp luật.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm thực hiện

1. Phòng Tổ chức – Hành chính

- Có trách nhiệm giúp Chủ tịch Công ty kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao. Cụ thể hóa nội quy tiếp nhận, xử lý, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các hành vi vi phạm pháp luật, tiêu cực, tham nhũng lãng phí trong Công ty.

- Tham mưu lãnh đạo báo cáo các cấp khi có yêu cầu.

2. Trưởng phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc Công ty

- Ngoài đầu mối là Phòng Quản lý nước & công trình, Trưởng các phòng khác cùng dự hoặc uỷ quyền cho nhân viên tiếp nhận thông tin, phản ánh theo yêu cầu của Lãnh đạo Công ty.

- Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng, đơn vị mình cho Lãnh đạo Công ty.

- Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu.

3. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị trực thuộc phản ánh về Phòng Tổ chức – Hành chính tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Công ty xem xét, sửa đổi, bổ sung cho kịp thời ./.