

Số: 131/QĐ-BPH1

Bình Phước, ngày 21 tháng 11 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy, Quy chế, Quy trình tiếp công dân của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước

Căn cứ Luật tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16/6/2010;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 1692/QĐ-NHNN ngày 08/8/2017 của Ngân hàng Nhà nước quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ;

Căn cứ Quyết định số 1530/QĐ-NHNN ngày 14/8/2023 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc ban hành Quy chế tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra, giám sát Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy, Quy chế, Quy trình tiếp công dân của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước.

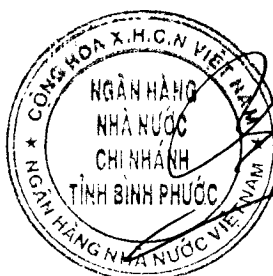
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 03/QĐ-BPH1 ngày 05/01/2019 của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước về việc ban hành Nội quy, Quy chế, Quy trình tiếp công dân.

Điều 3. Trưởng các phòng trực thuộc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước, Chánh thanh tra, giám sát Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *la*

Nơi nhận:

- CQTGSNH;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Giám đốc NHNN tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TTGSNH. NTHHOA. *ju*

GIÁM ĐỐC



Bùi Huy Thọ



NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN TRỤ SỞ NGÂN
HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH BÌNH PHƯỚC
(Ban hành kèm theo Quyết định số 131/QĐ-BPH1 ngày 21 tháng 11 năm 2023 của Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước)

I. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Giờ tiếp

a, Buổi sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút

b, Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ

2. Tiếp công dân thường xuyên: các ngày làm việc trong tuần.

3. Ngày tiếp công dân định kỳ:

Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước (NHNN Bình Phước) tổ chức tiếp công dân vào ngày 10 hàng tháng. Nếu ngày 10 tháng đó trùng vào ngày nghỉ hoặc ngày lễ thì tiếp công dân vào ngày tiếp theo.

4. Tiếp công dân đột xuất:

Giám đốc NHNN Bình Phước tiếp công dân đột xuất khi phát sinh những vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng, ban, các chi nhánh ngân hàng và quỹ tín dụng nhân dân trên địa bàn hoặc khi ý kiến giữa các phòng, ban, các chi nhánh ngân hàng và quỹ tín dụng nhân dân trên địa bàn 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 Nhà nước, của các chi nhánh ngân hàng và quỹ tín dụng nhân dân trên địa bàn, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH.

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân của NHNN Bình Phước, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a, Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (dưới hình thức: đơn thư, trực tiếp trình bày); tự mình hoặc thông qua người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thực hiện quyền khiếu nại.

b, Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung mình trình bày.

c, Được khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh với Giám đốc NHNN Bình Phước nếu người tiếp công dân thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo Điều 6 Luật tiếp công dân 2013.

d, Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ, 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.

e, Được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác khi thực hiện quyền tố cáo.

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

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân của NHNN Bình Phước, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân và các giấy tờ hợp lệ khác: nếu đại diện cho cơ quan, tổ chức là người đứng đầu thì phải có giấy giới thiệu; nếu đại diện cho cơ quan, tổ chức theo sự ủy quyền của người đứng đầu hoặc đại diện cho thân nhân thì phải có giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp; nếu là Luật sư hoặc Trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thay cho người khiếu nại thì phải có Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp 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.

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

đ) 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 với người tiếp công dân:

Người được cử làm 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.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. 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.

e) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở địa điểm tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

f) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được mang theo vũ khí, chất cấm, chất dễ cháy nổ đến địa điểm tiếp công dân; không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại địa điểm tiếp công dân.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục công sở theo quy định, đeo thẻ công chức; tự giới thiệu họ, tên, chức vụ của mình để công dân được biết.

2. Đón tiếp và 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); 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.

Việc xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân 2013 và Điều 5, Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

Việc tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân 2013 và Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thực hiện theo quy định tại Điều 26 Luật Tiếp công dân 2013 và Điều

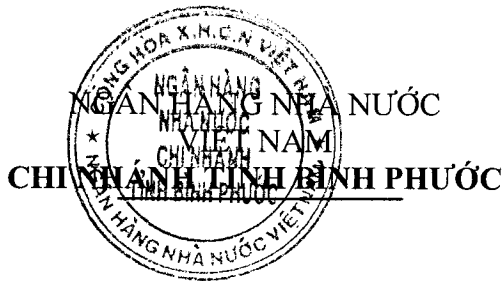
8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

6. Việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại địa điểm tiếp công dân của NHNN Bình Phước thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật Tiếp công dân 2013.

7. 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.

8. Trường hợp phát sinh các vấn đề vượt quyền giải quyết, trường hợp công dân gây mất trật tự tại địa điểm tiếp công dân, cần báo ngay Giám đốc NHNN Bình Phước để phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và đảm bảo an ninh, an toàn trong việc tiếp công dân. 

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
CHI NHÁNH TỈNH BÌNH PHƯỚC**



**QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH
BÌNH PHƯỚC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 131 /QĐ-BPH1 ngày 21 tháng 11 năm 2023 của Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước)

**CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước (NHNN Bình Phước); quy định trách nhiệm, tổ chức và điều kiện bảo đảm cho việc tiếp công dân của NHNN Bình Phước.

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

1. Người có thẩm quyền tiếp công dân.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của NHNN Bình Phước.

3. Phòng, ban, cá nhân có liên quan đến việc 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, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, 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 NHNN Bình Phước để xem xét, giải quyết, trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của NHNN Bình Phước.

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.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu, có thái độ và phát ngôn thiếu chuẩn mực hoặc cản trở 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 địa điểm tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 6. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân và việc từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a, Người trong tình trạng say hoặc có các biểu hiện dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

b, 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 địa điểm tiếp công dân.

c, 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.

d, Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Việc từ chối tiếp công dân:

a, Việc từ chối tiếp công dân theo Điểm a, b Khoản 1 Điều này, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo cho Chánh Thanh tra, giám sát ngân hàng.

b, Việc từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này thì Giám đốc NHNN Bình Phước ra Thông báo từ chối tiếp công dân (Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định này).

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên:

a, Thanh tra, giám sát ngân hàng bố trí 02 người tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trụ sở NHNN Bình Phước theo giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần.

Trong trường hợp cần thiết hoặc vụ việc phức tạp, nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhiều phòng, ban, thành phần tiếp công dân do Chánh Thanh tra, giám sát ngân hàng quyết định hoặc trình Giám đốc NHNN Bình Phước xem xét, quyết định.

b, Người tiếp công dân thường xuyên phải là cán bộ, công chức của NHNN Bình Phước.

2. Tiếp công dân định kỳ:

a, Giám đốc NHNN Bình Phước thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất mỗi tháng một ngày.

b, Thành phần tiếp công dân cùng Giám đốc NHNN Bình Phước do Giám đốc NHNN Bình Phước quyết định.

3. Tiếp công dân đột xuất:

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

a, Vụ việc gay gắt, 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.

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 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.

Điều 8. Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất tiếp công dân và niêm yết, công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Bố trí địa điểm và cơ sở vật chất tiếp công dân:

a, Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí ở vị trí thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng và bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

b, Giám đốc NHNN Bình Phước có trách nhiệm bố trí địa điểm tiếp công dân tại trụ sở làm việc; đảm bảo cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết theo quy định phục vụ cho việc tiếp công dân; theo dõi và quản lý tài sản phục vụ cho việc tiếp công dân. Chủ động phối hợp với các đơn vị chức năng bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

2. Niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân các thông tin như sau:

a, Địa điểm tiếp công dân;

b, Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c, Lịch tiếp công dân của Giám đốc NHNN Bình Phước; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của ngày tiếp công dân định kỳ.

Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết chậm nhất 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 lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.

3. Công bố thông tin về việc tiếp công dân trên trang thông tin điện tử:

Công bố các thông tin nêu tại Khoản 2 Điều này liên quan đến việc tiếp công dân của NHNN Bình Phước trên trang thông tin điện tử của NHNN Bình Phước.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc NHNN Bình Phước trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Giám đốc NHNN Bình Phước phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Giám đốc NHNN Bình Phước có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân; kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

2. Việc tiếp công dân của Giám đốc NHNN Bình Phước phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào cơ

sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân để theo dõi, quản lý theo Quy định tại Điều 13 quy chế này.

Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc NHNN Bình Phước trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc NHNN Bình Phước 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.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc NHNN Bình Phước ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 10. Trách nhiệm của Thanh tra, giám sát ngân hàng trong việc tiếp công dân và trách nhiệm của các phòng, ban có liên quan:

1. Trách nhiệm của Thanh tra, giám sát ngân hàng trong việc tiếp công dân:

a, Sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc NHNN Bình Phước và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

b, Tham mưu, chuẩn bị kế hoạch, nội dung và các thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc NHNN Bình Phước sẽ tiếp công dân.

c, Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, chứng cứ do công dân cung cấp.

d, Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Giám đốc NHNN Bình Phước thực hiện tiếp công dân (trừ những quy định tại Khoản 1 Điều 8 Quy chế này).

đ, Thực hiện các nhiệm vụ khác khi Giám đốc NHNN Bình Phước giao.

2. Các phòng, ban có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a, Cử đại diện lãnh đạo phòng, ban cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc NHNN Bình Phước giao.

b, Cử công chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

c, Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc NHNN Bình Phước sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, Thanh tra, giám sát ngân hàng, các phòng, ban có liên quan chịu trách nhiệm tham mưu Giám đốc NHNN Bình Phước văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì Thanh tra, giám sát ngân hàng có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân vụ việc để đề xuất biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc NHNN Bình Phước trả lời công dân.

Điều 11. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi chép vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

2. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quyết định này.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Giám đốc NHNN Bình Phước:

a, Ban hành nội quy tiếp công dân tại NHNN Bình Phước;

b, Thực hiện các nhiệm vụ nêu tại Quy chế này;

c, Thực hiện các nhiệm vụ khác liên quan đến công tác tiếp công dân khi được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam giao.

2. Thanh tra, giám sát ngân hàng:

a, Tham mưu Giám đốc NHNN Bình Phước ban hành nội quy tiếp công dân tại NHNN Bình Phước;

b, Tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại NHNN Bình Phước;

c, Thực hiện các nhiệm vụ có liên quan trong việc chuẩn bị nội dung, thành phần, hồ sơ, tài liệu cần thiết để Giám đốc NHNN Bình Phước tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất;

d, Thông báo về tình hình tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm theo quy định;

đ, Cung cấp thông tin, trao đổi hướng xử lý các vụ việc có liên quan, những vụ việc phức tạp, những vướng mắc về nghiệp vụ;

g, Theo dõi, kiểm tra và tổng hợp tình hình thực hiện tiếp công dân của NHNN Bình Phước theo quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này;

h, Trình Giám đốc NHNN Bình Phước sửa đổi, bổ sung Quy chế tiếp công dân của NHNN Bình Phước phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Các phòng, ban có liên quan:

a, Giao phòng Kế toán – Thanh toán đầu mối phối hợp với Thanh tra, giám sát ngân hàng công bố thông tin về việc tiếp công dân tại NHNN Bình Phước trên trang thông tin điện tử của NHNN Bình Phước theo quy định tại Khoản 3 Điều 8 Quy chế này.

b, Thực hiện các nhiệm vụ nêu tại Quy chế này.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh hoặc vướng mắc đề nghị các phòng, ban, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Thanh tra, giám sát ngân hàng để trình Giám đốc NHNN Bình Phước sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các phòng, ban, cá nhân có thành tích trong việc thực hiện Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ, tính chất phải được xử lý theo quy định của pháp luật. la

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
CHI NHÁNH TỈNH BÌNH PHƯỚC**



QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN TRỤ SỞ NGÂN
HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH BÌNH PHƯỚC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 131 /QĐ-BPH1 ngày 21 tháng 11 năm 2023 của Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Bình Phước)

CHƯƠNG I
XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỔ CÁO,
NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI
ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, 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 2. 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 trong các trường hợp sau: người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự; người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ

để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đến trình bày 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 với các quy định sau đây 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:

+ Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại;

+ Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

+ Trường hợp người khiếu nại là người được trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật thì được nhờ trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho trợ giúp viên pháp lý khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 3. Tiếp nhận đơn thư 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 (theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quyết định này) hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 4. Phân loại, xử lý đơn thư 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 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 NHNN Bình Phước 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 số 02 ban hành kèm theo Quyết định này. la

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
CHI NHÁNH TỈNH BÌNH PHƯỚC**

Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

.....(1)

.....(2)

Số: /TB-....(2)

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

....., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp

Địa chỉ: đến (2) để khiếu nại (tổ cáo) về việc (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./

Nơi nhận:

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)***Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

.....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN**Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại:(2)

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):, ngày cấp: .../.../.... nơi cấp

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1 (5)

2

3

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp thông tin, tài liệu*(Ký, ghi rõ họ tên)***Người nhận***(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)***Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.