

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH VINH PHÚC**

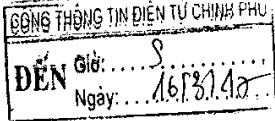
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **06** /2017/QĐ-UBND

Vinh Phúc, ngày **10** tháng **3** năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH VINH PHÚC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Nghị định 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;

Theo đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 10/TTr-VP ngày 20 tháng 01 năm 2017.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này bản Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra Văn bản, Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Website Chính phủ;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Báo Vĩnh Phúc, Đài phát thanh truyền hình tỉnh;
- Lưu: VT, BTCD
(HKH-59b)



1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc Trụ sở tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

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. Địa điểm tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân tỉnh là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trụ sở Tiếp công dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Thành ủy, Thị ủy, Huyện ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Đối với các xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã): Tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước bố trí nơi tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan.

5. Tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị phải niêm yết công khai Quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân; trong đó, phải nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công khai thông tin về lịch tiếp công dân định kỳ và thời gian tiếp của cơ quan, đơn vị, họ, tên, chức vụ người tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì; việc ủy quyền được thông báo tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp

do yêu cầu công việc đột xuất không tổ chức tiếp công dân được theo lịch thì thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh ít nhất trước 02 ngày làm việc so với lịch tiếp công dân.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện Lãnh đạo: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tư pháp, Công an tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Đối với các đơn vị khác khi được yêu cầu, Ban Tiếp công dân tỉnh thông báo trực tiếp với Thủ trưởng đơn vị để tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; ngoài ra mời đại diện các cơ quan: Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy Ban kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh tham gia tiếp công dân cùng Lãnh đạo UBND tỉnh.

b) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành thông báo kết luận ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các ngày tiếp công dân định kỳ.

Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kết luận ngày tiếp công dân định kỳ phải thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan và công dân đề biết, thực hiện và theo dõi, đôn đốc thực hiện.

2. 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 năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh không thể tiếp công dân đột xuất được thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định, Ban Tiếp công dân tỉnh thông báo trực tiếp với Thủ trưởng đơn vị để tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

c) Ban Tiếp công dân tỉnh 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 thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo kết luận các ngày tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo tỉnh, chậm nhất là 05 ngày làm việc sau ngày tiếp công dân đột xuất; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận các ngày tiếp công dân đột xuất.

3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Ban Tiếp công dân tỉnh làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

b) Ban tiếp công dân tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho ý kiến chỉ đạo về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các điểm a, b, c và d khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 7. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong 01 tháng tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện (ngày cụ thể do Ủy ban nhân dân cấp huyện quy định). Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân; việc ủy quyền được thông báo tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện gồm Lãnh đạo: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thanh tra huyện, Phòng Tư pháp, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Công an huyện, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội và Ban Tiếp công dân cấp huyện. Đối với các đơn vị khác khi được yêu cầu, Ban Tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm thông báo trực tiếp với Thủ trưởng đơn vị để tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện;

b) Ban Tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo, trình ký ban hành Thông báo kết luận ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, thời gian chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các ngày công dân định kỳ.

2. 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 năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện không thể tiếp công dân đột xuất thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định; Ban Tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm thông báo trực tiếp với Thủ trưởng đơn vị để tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện;

c) Ban Tiếp công dân cấp huyện chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, đợi người có thẩm quyền tiếp, thông tin, báo cáo kịp thời đến người chủ trì và những người tham gia tiếp công dân đột xuất; làm thư ký, dự thảo, trình ký và ban hành

Thông báo kết luận các ngày tiếp công dân đột xuất, thời gian chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các ngày tiếp công dân đột xuất.

3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Ban Tiếp công dân cấp huyện làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện;

b) Ban Tiếp công dân cấp huyện tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân cấp huyện; trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện cho ý kiến chỉ đạo về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các điểm a, b khoản 4 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 8. Tiếp công dân tại các sở, ban, ngành

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành của tỉnh bố trí địa điểm tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị; phải bố trí phòng tiếp công dân riêng, đảm bảo thuận tiện, có đầy đủ các trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ công tác tiếp công dân, không bố trí tiếp công dân chung trong các phòng chuyên môn; chủ trì tiếp công dân mỗi tháng ít nhất 01 ngày, phân công cán bộ, công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc theo quy định của Luật Lao động.

2. Ngoài những quy định trên, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên.

Điều 9. Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của cấp xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần (ngày cụ thể do Ủy ban nhân dân cấp xã quy định). Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì tiếp công dân; việc ủy quyền được thông báo tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

Thành phần tham gia: Đại diện cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, công chức Văn phòng, công chức Tư pháp hộ tịch cấp xã. Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm phân công công chức kiêm nhiệm tiếp công dân thường xuyên và tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 10. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

1. Ban Tiếp công dân tỉnh, cấp huyện có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân: Nội quy Trụ sở tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo cấp mình, người chủ trì tiếp công dân, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại Trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có).

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 người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. 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 vì lý do bất khả kháng thì chuyển lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 11. Bảo vệ an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân và nơi tiếp công dân

1. Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện có cán bộ chiến sĩ Công an làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân trong ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất hoặc khi nhận được yêu cầu; xử lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân; phối hợp với bảo vệ cơ quan đảm bảo an ninh trật tự, yêu cầu công dân thực hiện đúng nội quy, quy chế tiếp công dân, 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, xử lý kịp thời những trường hợp gây rối, làm mất an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Tại nơi tiếp công dân của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp nếu nhận được yêu cầu thì Công an thành phố, Công an xã, phường, thị trấn nơi cơ quan đó đặt trụ sở có trách nhiệm cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý, nhằm bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

3. Việc bảo vệ an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân cấp xã, do Công an cấp xã thực hiện. Nếu có tình huống phức tạp thì kịp thời báo cáo Công an cấp huyện.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN, CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân các cấp

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân tỉnh:

- a) Chủ trì tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;
- b) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn qui định tại Điều 7 Nghị định 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;
- c) Thông báo kết luận các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;
- d) Niêm yết các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh (trừ trường hợp pháp luật quy định khác);
- đ) Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân cấp huyện:

- a) Chủ trì tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện;
- b) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn qui định tại Điều 8 Nghị định 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;
- c) Thông báo kết luận các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công khai trên cổng thông tin điện tử của cấp huyện;
- d) Niêm yết các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện (trừ trường hợp pháp luật quy định khác);
- đ) Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao.

Điều 13. Trách nhiệm, nội dung phối hợp của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp

1. Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp có trách nhiệm cử đại diện phối hợp với Ban Tiếp công dân cùng cấp thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân; phối hợp với Ban Tiếp công dân cùng cấp trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn; kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, cung cấp các thông tin, tài liệu, trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình khi có yêu cầu.

2. Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ phối hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 14. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ nghiêm túc, 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung 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, 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.

Điều 15. Quyền của người tiếp công dân

1. 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 công dân 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.

2. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, gồm:

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;

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 nơi 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.

3. 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 đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

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

Điều 17. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

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

MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Điều 18. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức chuyển đến

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do nơi tiếp công dân chuyển đến, thì Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đảm bảo thời hạn pháp luật quy định. Trường hợp đã có kết luận hoặc quyết định giải quyết thì trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đồng thời, thông báo kết quả xử lý, giải quyết cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết.

2. Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình chuyển đến, người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 28 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban Tiếp công dân chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Xử lý trách nhiệm không giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, nếu Thủ trưởng cơ quan đó để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, thì người phụ trách tiếp công dân đã chuyển vụ việc có quyền kiến nghị Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước cấp trên có biện pháp xử lý nếu cơ quan đó cố tình trì hoãn không giải quyết.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp Thanh tra tỉnh tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp mình; chỉ đạo Ban Tiếp công dân tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp trước ngày 25 hàng tháng.

Điều 21. Trách nhiệm của Công an các cấp

Bố trí lực lượng đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân cùng cấp vào các ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất hoặc khi có yêu cầu; chủ động phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, người phụ trách nơi tiếp công dân đảm bảo an toàn, trật tự nơi tiếp công dân; triển khai phương án xử lý, giải quyết một số tình huống khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người không đúng nơi quy định và lợi dụng tuân hành trái phép trên địa bàn; phối hợp phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh, xử lý các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật, gây phức tạp về an ninh trật tự.

Điều 22. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm xây dựng Quy chế tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình và hướng dẫn, kiểm tra các phòng, ban chuyên môn, đơn vị, Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc quyền quản lý của mình thực hiện việc tiếp công dân theo quy định.

Hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng và năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) để tổng hợp chung toàn tỉnh; đồng thời gửi Ban Tiếp công dân tỉnh trước ngày 20 hàng tháng.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm phối hợp với Chánh án Tòa án nhân dân, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân, Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể quần chúng cùng cấp tổ chức tốt việc tiếp công dân thuộc địa bàn, lĩnh vực mình quản lý.

3. Định kỳ 06 tháng một lần, Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức họp giao ban công tác tiếp công dân với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh có liên quan để đánh giá kết quả công tác tiếp công dân, thực hiện kết luận các ngày tiếp công dân và phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 23. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các cơ quan, đơn vị và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được biểu dương khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, yêu cầu các cơ quan, đơn vị báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Trì