

Số: 29 /2016/QĐ-UBND

Bắc Ninh, ngày 04 tháng 7 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13 của Quốc hội ngày 19 tháng 06 năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 của Quốc hội 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;

Xét Tờ trình số 88/TTr-VP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế Tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 102/2006/QĐ-UBND ngày 01 tháng 9 năm 2006 của UBND tỉnh Bắc Ninh về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Điều 3. Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, các sở, ban, ngành của tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- Cục Kiểm tra Văn bản, Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Trung tâm Công báo tỉnh;
- Đài PT- TH tỉnh; Báo Bắc Ninh;
- Lưu: VT, NC, BTCD, CVP

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Tử Quỳnh

**QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC NINH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 29 /2016/QĐ-UBND ngày 04 tháng 7 năm 2016 của UBND tỉnh Bắc Ninh)

Chương I.

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; Trụ sở Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập, người tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Hướng dẫn công dân 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 công dân

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 được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; bảo đảm, khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân 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 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. UBND tỉnh; các sở, ban, ngành của tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, đơn vị của tỉnh phải bố trí Phòng tiếp công dân đảm bảo 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; không bố trí Phòng tiếp công dân chung với Phòng làm việc của lãnh đạo và các Phòng chuyên môn.

a. Trụ sở tiếp công dân của 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 và Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

c. Địa điểm tiếp công dân của các Sở, ban, ngành đặt tại Trụ sở làm việc của các Sở, ban, ngành đó.

d. Nơi tiếp công dân của các xã, phường, thị trấn tại Trụ sở UBND cấp xã.

đ. Địa điểm tiếp công dân của các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở, ban, ngành của tỉnh; các phòng, ban thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố; các đơn vị sự nghiệp công lập đặt tại nơi làm việc.

2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết:

- Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp; chức vụ, chức danh người tiếp);
- Nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quyền và trách nhiệm của người tiếp công dân);
- Quy trình tiếp công dân;
- Quy trình xử lý đơn thư;
- Quy trình giải quyết khiếu nại;
- Quy trình giải quyết tố cáo.

3. Cơ quan, đơn vị, tổ chức tiếp công dân phải có sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ VÀ ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

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

1. Tiếp công dân định kỳ

- Phiên tiếp công dân của UBND tỉnh được tổ chức vào ngày 15 hàng tháng. Nếu lịch tiếp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

- Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ của UBND tỉnh. Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì; việc ủy quyền được thông báo tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh.

- Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện lãnh đạo: Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, Sở Tư pháp và một số cơ quan khác khi có yêu cầu (thành phần cụ thể do Ban Tiếp công dân tỉnh thông báo);

- Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kết luận phiên tiếp công dân định kỳ phải thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan và công dân để biết, thực hiện và theo dõi việc thực hiện.

- Ban Tiếp công dân của 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 các phiên tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo tỉnh; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp 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.

b. Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh đi vắng thì ủy quyền Phó Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

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 phiên tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo tỉnh, chậm nhất là 03 ngày làm việc sau phiên tiếp công dân đột xuất; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận các phiên 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 của 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 UBND, Chủ tịch UBND tỉnh, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của UBND 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.

Điều 7. Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cấp huyện)

1. Tiếp công dân định kỳ

- Chủ tịch UBND cấp huyện chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 lần tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện. Trường hợp Chủ tịch UBND cấp huyện không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND 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 do Chủ tịch UBND cấp huyện quyết định. Thành phần cụ thể do Ban Tiếp công dân cấp huyện mời.

- Sau phiên tiếp công dân phải Thông báo công khai kết luận phiên tiếp công dân để công dân, tổ chức biết, theo dõi việc thực hiện.

- Ban Tiếp công dân cấp huyện 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, trình ký ban hành Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND cấp huyện, thời gian chậm nhất là 04 ngày làm việc sau phiên tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

- Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

- Chủ tịch UBND cấp huyện chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND cấp huyện đi vắng thì ủy quyền Phó Chủ tịch UBND 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 thông báo.

- 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 phiên tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo UBND cấp huyện, thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc sau phiên tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên 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 HĐND cấp huyện; trách nhiệm của UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch UBND cấp huyện cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của UBND cấp huyện 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.

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 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 trong tuần.

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 và theo yêu cầu của cấp trên.

Điều 9. Tiếp công dân của các phòng, ban chuyên môn thuộc sở, ban, ngành của tỉnh và UBND cấp huyện; các đơn vị sự nghiệp công lập

Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc sở, ban, ngành của tỉnh; các phòng, ban thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố; các đơn vị sự nghiệp công lập tùy thuộc vào đặc điểm, tính chất của cơ quan, đơn vị mình có thể bố trí địa điểm tiếp công dân tại nơi làm việc, nhưng phải đảm bảo thuận tiện cho việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 10. Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của các xã, phường, thị trấn

1. Việc tiếp công dân của cấp ủy, HĐND, UBND xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã) được thực hiện tại Trụ sở UBND cấp xã.

2. Chủ tịch UBND cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ sau:

a. Ban hành nội quy tiếp công dân;

b. Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại trụ sở UBND cấp xã;

c. Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở UBND cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần (ngày cụ thể do UBND cấp xã quy định), với sự tham gia của đại diện cấp ủy, HĐND, UBND, 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, của Luật Tiếp công dân năm 2013.

d. 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;

đ. 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 11. Bảo vệ an ninh trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân

Tại Trụ sở Tiếp công dân của 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 các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; 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; đảm bảo an ninh trật tự, yêu cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, không để công dân tự ý vào phòng tiếp khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu những trường hợp gây rối, làm mất trật tự trị an ra khỏi Trụ sở tiếp công dân.

Điều 12. Bảo vệ an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân của Sở, ban, ngành

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 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.

Điều 13. Bảo vệ an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân cấp xã

Việc bảo vệ an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân cấp xã, do công an 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, TRƯỞNG BAN TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân tỉnh

Ban Tiếp công dân tỉnh có nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại điều 7, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ, cụ thể như sau:

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh:

a. Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh;

b. Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân tỉnh với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

c. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất; người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

b. Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân tỉnh, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến;

b. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến khi được Chủ tịch UBND tỉnh giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND tỉnh, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a. Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc cơ quan, tổ chức, đơn

vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b. Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

c. Phối hợp với cơ quan công an, UBND nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh trong việc:

a. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND huyện, quận, thị xã, thành phố;

b. Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND huyện, quận, thị xã, thành phố;

c. Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc sở, ngành, UBND huyện, quận, thị xã, thành phố.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND tỉnh giao.

Điều 15. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là Ban Tiếp công dân cấp huyện)

Ban Tiếp công dân cấp huyện có nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại điều 8, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ, cụ thể như sau:

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cấp huyện):

a. Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân cấp huyện;

b. Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân cấp huyện với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện;

c. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch UBND cấp huyện tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện hoặc lãnh đạo Đảng và Nhà nước ở huyện tiếp công dân.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định

xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND cấp huyện, Ban Tiếp công dân cấp huyện, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện;

b. Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân cấp huyện và của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân cấp huyện chuyển đến;

b. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân cấp huyện chuyển đến khi được Chủ tịch UBND cấp huyện giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban tiếp công dân cấp huyện; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND cấp huyện, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện, thanh tra huyện, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a. Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b. Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện;

c. Phối hợp với cơ quan công an, UBND nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Phối hợp với Thanh tra huyện tham mưu giúp Chủ tịch UBND cùng cấp trong việc:

a. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND xã, phường, thị trấn;

b. Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND xã, phường, thị trấn;

c. Hướng dẫn nghiệp vụ đối với công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND xã, phường, thị trấn.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND cấp huyện giao.

Điều 16. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng ban Tiếp công dân

Trưởng ban Tiếp công dân có nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại điều 14 Luật Tiếp công dân, cụ thể như sau:

1. Quản lý, điều hành hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân; điều hành, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và cơ quan, tổ chức hữu quan khác chuẩn bị cho lãnh đạo cơ quan Đảng, Nhà nước ở trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân.

4. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cử người có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người 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;
 - b. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
 - c. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
 - d. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý 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. 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 đây:
- a. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
 - b. 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 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;
 - e. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 18. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. 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.
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 đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
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, 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.

6. 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.

Điều 19. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại điều 9, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ, cụ thể như sau:

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, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. 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;

Chương V

TRÁCH NHIỆM TIẾP VÀ XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG

Điều 20. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). 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.

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.

Điều 21. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, Trưởng ban Tiếp công dân nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng ban Tiếp công dân có trách nhiệm:

a. Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện UBND địa phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

Điều 22. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi nhận được yêu cầu của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc của Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm:

a. Cử người có trách nhiệm hoặc trực tiếp tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b. Cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền;

c. Giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền hoặc chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật;

d. Chủ trì vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương.

2. Thủ trưởng cơ quan công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện hoặc phối hợp với Ban tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng tại nơi có nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Chương VI

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 23. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

1. Ban Tiếp công dân cấp 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 lùi 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 24. 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 (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.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa 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, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa 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.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân thực hiện theo quy định tại điều 20 và 21 của Quy chế này.

Điều 25. Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển 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 báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

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 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 đến 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.

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 thẩm quyền giải quyết 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 nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển 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.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của mình do những nơi tiếp công dân chuyển đến phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật và thông báo kịp thời kết quả giải quyết cho nơi tiếp công dân chuyển vụ việc đó biết. Nếu quá thời hạn quy định mà chưa có thông báo thì người phụ trách nơi tiếp công dân đã chuyển đơn đến có quyền kiến nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó giải quyết và thông báo kết quả.

Nếu người phụ trách tiếp công dân đã kiến nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đơn nhưng vẫn không được giải quyết thì phải báo cáo với Chủ tịch UBND cùng cấp để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

4. Trong trường hợp các kiến nghị, phản ánh liên quan đến quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính thì người tiếp công dân có trách nhiệm chuyển cho Sở Tư pháp xử lý theo quy định.

Điều 26. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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 đến 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 2011, Luật Tố cáo 2011;

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.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo, Ban tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo của công dân đến theo quy định của pháp luật.

Chương VII

ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 27. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị bố trí cán bộ có năng lực, phẩm chất, có trách nhiệm làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế; bố trí trụ sở, địa điểm thuận lợi để tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân.

Điều 28. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được hưởng các chế độ chính sách sau:

a. Chế độ bồi dưỡng theo quy định tại Quyết định số 23/2013/QĐ-UBND của UBND tỉnh Bắc Ninh ngày 22/01/2013 quy định chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh;

b. Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

2. Người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định.

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. Văn phòng UBND

Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh đôn đốc, kiểm tra Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ 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 UBND trước ngày 25 hàng tháng.

Điều 30. Công an tỉnh và Công an các huyện, thành phố, thị xã

Bố trí lực lượng đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân cấp mình vào các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; 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 của cơ quan, đơn vị thuộc địa bàn phụ trách.

Điều 31. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm xây dựng Nội quy tiếp công dân của địa phương, đơn vị và hướng dẫn, kiểm tra các phòng, ban chuyên môn, đơn vị, xã, phường, thị trấn thuộc quyền quản lý của mình thực hiện việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và cả năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để báo cáo kết quả thực hiện về UBND 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 cấp tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm phối hợp với Chánh án Tòa án nhân dân, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân, Chủ tịch UBMTTQVN 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, UBND tỉnh tổ chức họp giao ban công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo với Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành có liên quan để đánh giá kết quả công tác tiếp công dân, thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân và phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 32. Xử lý vi phạm

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

Điều 33. Sửa đổi, bổ sung

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tử Quỳnh