

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 431/2009/QĐ-UBND

Tuy Hòa, ngày 19 tháng 3 năm 2009

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc ban hành Quy định về tổ chức tiếp công dân
của các cơ quan nhà nước tỉnh Phú Yên**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998; các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004 và ngày 29 tháng 11 năm 2005; Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật Khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh và Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan nhà nước tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Hiệu lực thi hành và trách nhiệm tổ chức thực hiện:

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo tỉnh Phú Yên và thay thế Quyết định số 3147a/QĐ-UBND ngày 01 tháng 11 năm 2004 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân.

2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Trưởng Phòng tiếp công dân tỉnh; các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Ngọc Chi

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

QUY ĐỊNH

Về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan nhà nước tỉnh Phú Yên
(Ban hành kèm theo Quyết định số 431/2009/QĐ-UBND
ngày 19 tháng 3 năm 2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy định này quy định về tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của các cơ quan nhà nước tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Việc tiếp công dân nhằm mục đích:

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình để xem xét giải quyết.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật, đúng cơ quan có thẩm quyền.

Điều 3. Thủ trưởng các cơ quan nhà nước có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân, tổ chức việc tiếp công dân và bố trí cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân.

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải là người có phẩm chất tốt, liêm khiết, trung thực, có năng lực chuyên môn, am hiểu thực tế, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, nhiệt tình và trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

Điều 4. Thủ trưởng cơ quan nhà nước có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Thủ trưởng cơ quan Công an trong việc bảo đảm trật tự, an toàn nơi tiếp công dân.

Ủy ban nhân dân cấp xã, Công an tại các địa phương có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn mình quản lý.

Điều 5. Công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo luật định. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Nơi tiếp công dân:

1. Các cơ quan, đơn vị bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, khang trang, sạch đẹp; được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất cần thiết: phòng chờ và phòng tiếp phải thoáng mát, có đủ bàn, ghế, nước uống, quạt điện (nơi có điện), sách báo,

nhất là về văn bản pháp luật liên quan đến khiếu nại, tố cáo để lúc chờ đợi, công dân tham khảo.

Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai những nội dung cơ bản của Luật Khiếu nại, tố cáo; Quy định về tổ chức tiếp công dân, nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, trách nhiệm của người tiếp công dân; ngày, giờ tiếp, họ tên, chức vụ của người tiếp công dân để mọi người biết và thực hiện.

Nơi tiếp công dân phải có sổ sách ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định.

2. Ủy ban nhân dân các cấp; các sở, ban ngành; Thanh tra các huyện, thành phố có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên, phải bố trí phòng tiếp công dân riêng để thực hiện việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo. Các cơ quan khác tùy theo điều kiện có thể bố trí phòng tiếp công dân riêng hoặc chung với phòng làm việc nhưng vẫn phải đảm bảo các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 7. Tổ chức tiếp công dân:

1. Cơ quan nhà nước có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

2. Cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Tiếp dân hàng ngày và tiếp nhận các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến cơ quan, đơn vị; nghiên cứu, phân loại, đề xuất Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo theo quy định;

b) Theo dõi, kiểm tra đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của Thủ trưởng cơ quan nhà nước cùng cấp về việc giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo của công dân do mình chuyển đến;

c) Yêu cầu các cơ quan, đơn vị trả lời việc trễ quá thời hạn xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân do mình chuyển đến. Khi cần thiết, được sự nhất trí của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiến hành kiểm tra, làm rõ; trường hợp vượt quá thẩm quyền thì báo cáo cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, làm rõ;

d) Sắp xếp, bố trí để lãnh đạo cơ quan, đơn vị tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất.

Điều 8. Cơ quan Đảng, Hội đồng nhân dân các cấp, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh khi cần thiết có thể tiếp dân tại Phòng Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cùng cấp. Phòng Tiếp công dân có trách nhiệm phục vụ việc tiếp dân của lãnh đạo khi có yêu cầu.

Điều 9.

1. Thủ trưởng cơ quan nhà nước phải trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ và đột xuất. Trường hợp bận công việc quan trọng thì giao cho cấp phó tiếp nhưng không quá 50% tổng số lượt tiếp dân định kỳ trong năm.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ quy định như sau:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn mỗi tuần tiếp công dân ít nhất 01 ngày;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố mỗi tháng tiếp công dân ít nhất 02 ngày;

c) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh mỗi tháng tiếp công dân 01 ngày;

d) Thủ trưởng các cơ quan nhà nước khác, căn cứ vào tình hình khiếu nại, tố cáo và điều kiện của cơ quan mà bố trí thời gian tiếp công dân định kỳ đảm bảo hợp lý, kịp thời tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, nhưng một tháng phải tiếp công dân ít nhất 01 ngày.

3. Nếu các ngày được quy định tại khoản 2 Điều này trùng với các ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo. Mọi trường hợp thay đổi lịch tiếp công dân đều phải được thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng để nhân dân được biết.

Điều 10. Thủ trưởng cơ quan nhà nước các cấp phải tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết trong các trường hợp sau:

1. Các trường hợp khiếu nại, tố cáo gay gắt, phức tạp.

2. Các trường hợp khiếu nại, tố cáo nếu không chỉ đạo xem xét kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của nhà nước, của tập thể và của công dân; xâm hại đến tính mạng của công dân, gây mất ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn nơi công cộng.

3. Các trường hợp phải tiếp công dân theo yêu cầu của cấp trên.

Điều 11.

1. Thủ trưởng các cơ quan nhà nước phải có ý kiến trả lời việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Nếu chưa giải quyết ngay được thì phải có giấy hẹn. Thời gian hẹn không quá thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.

2. Người phụ trách tiếp công dân, cơ quan Thanh tra nhà nước cùng cấp, cơ quan, đơn vị có liên quan phải chuẩn bị chu đáo nội dung và cử cán bộ lãnh đạo của cơ quan, đơn vị mình dự tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp để thực hiện những yêu cầu mà Thủ trưởng giao sau khi tiếp công dân.

3. Việc tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan nhà nước phải được ghi vào sổ tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị theo quy định và được lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

4. Chậm nhất là 03 ngày sau ngày tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, bộ phận tiếp công dân phải có thông báo bằng văn bản kết quả tiếp công dân nêu rõ ý kiến của người chủ trì chỉ đạo giải quyết từng vụ việc. Thông báo kết quả tiếp công dân được gửi cho cơ quan, đơn vị liên quan để thực hiện.

Điều 12. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân do những nơi tiếp công dân chuyển đến, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo quy định và có trách nhiệm thông báo cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết về tình hình thụ lý và kết quả xử lý, giải quyết vụ việc.

Chương III

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

Mục 1
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN
KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:

1. Yêu cầu hướng dẫn giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày.
2. Được quyền khiếu nại, tố cáo với Thủ trưởng trực tiếp của người tiếp công dân nếu họ có những việc làm sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu trong khi làm nhiệm vụ.
3. Được yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo.

Điều 14. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:

1. Phải xuất trình giấy tờ tùy thân để chứng minh, trường hợp ủy quyền cho người khác đến khiếu nại, tố cáo thì phải có giấy ủy quyền theo quy định.
2. Phải nghiêm chỉnh tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ 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 của mình và ký xác nhận những nội dung đã trình bày.
4. Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung.
5. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan nhà nước cấp dưới trực tiếp mà chưa được giải quyết thì phải cung cấp chứng cứ chứng minh cơ quan nhà nước cấp dưới trực tiếp đã nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của mình nhưng để quá thời hạn mà chưa giải quyết.

Mục 2
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Khi làm nhiệm vụ, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, tự giới thiệu họ tên, chức vụ của mình để người được tiếp biết. Có thái độ lịch sự, hoà nhã với công dân đến khiếu nại, tố cáo.

Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo trong giờ hành chính tại công sở; không được tiếp tại nhà riêng. Trường hợp khẩn thiết, Thủ trưởng cơ quan nhà nước có thể tổ chức tiếp công dân tại nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo.

Điều 16. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Hướng dẫn công dân thực hiện đúng các quy định của pháp luật về quyền, nghĩa vụ của công dân và trình tự, thủ tục khiếu nại, tố cáo. Nếu là người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại thì yêu cầu phải xuất trình giấy chứng nhận đại diện hoặc giấy uỷ quyền khiếu nại theo quy định.
2. Lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung trình bày của công dân, nội dung giải quyết của cán bộ tiếp công dân vào sổ tiếp công dân theo quy định và đọc lại cho người trình bày nghe, ký xác nhận. Nếu công dân đưa đơn khiếu nại, tố cáo thì tiếp nhận khi thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình để xử lý theo quy định.

3. Khi nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp phải viết giấy biên nhận đầy đủ.

4. Khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp các đơn khiếu nại tuy không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình, nhưng có tính chất gay gắt, phức tạp thì phải báo cáo với Thủ trưởng cấp mình để thông báo và đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý kịp thời.

5. Đơn khiếu nại, tố cáo nhận được phải xử lý kịp thời, nếu thuộc thẩm quyền của cấp mình thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn phải báo cáo Thủ trưởng để chỉ đạo thụ lý giải quyết. Trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền thì trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận đơn phải xử lý để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết. Khi nhận được kết quả giải quyết, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm trả lời cho công dân biết.

6. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi họ yêu cầu.

7. Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét và có quyết định giải quyết, quyết định xử lý hoặc bản án của Tòa án đã có hiệu lực pháp luật thì trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

Đối với khiếu nại quyết định hành chính đã được giải quyết lần đầu thì hướng dẫn cho người khiếu nại về trình tự, thẩm quyền giải quyết, để người khiếu nại lựa chọn hoặc khởi kiện tại Tòa án nhân dân hoặc khiếu nại với cơ quan hành chính nhà nước cấp trên trực tiếp. Trường hợp có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ việc tại Tòa án.

Điều 17. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền:

1. Từ chối không xem xét những trường hợp đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết có hiệu lực thi hành của cơ quan có thẩm quyền theo quy định hoặc vụ việc đó đã quá thời hiệu, thời hạn giải quyết mà không có lý do chính đáng theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.

2. Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, người có dấu hiệu bệnh tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 18.

1. Chánh Thanh tra nhà nước các cấp, các ngành giúp Thủ trưởng cơ quan cùng cấp quản lý công tác tiếp công dân của ngành, cấp mình và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân với Cấp ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp và Thủ trưởng cơ quan thanh tra cấp trên trực tiếp.

2. Chánh Thanh tra tỉnh có trách nhiệm tổ chức tập huấn về nghiệp vụ cho cán bộ, công chức tiếp công dân, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Điều 19. Thủ trưởng cơ quan nhà nước các cấp có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện việc tiếp công dân ở ngành, cấp mình; hàng quý, 6 tháng, năm tổng hợp tình hình và kết quả công tác tiếp công dân ở ngành, cấp mình báo cáo cơ quan cấp trên qua cơ quan Thanh tra các cấp trước ngày 15 tháng cuối quý, 6 tháng, năm.

Điều 20. Căn cứ vào Luật Khiếu nại, tố cáo, Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ, các văn bản pháp luật có liên quan khác và Quy định này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xây dựng nội quy tiếp công dân của đơn vị mình để thực hiện.

Điều 21. Khen thưởng và xử lý vi phạm:

1. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích trong việc tổ chức tiếp công dân thì được biểu dương khen thưởng.

2. Thủ trưởng cơ quan nhà nước các cấp, các tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo về tiếp công dân và Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Giao Chánh Thanh tra tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chấp hành thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo, các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo về công tác tiếp công dân và Quy định này.

Quá trình thực hiện Quy định này, nếu có gì vướng mắc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Ngọc Chi