

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

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

Số: 30 /2007/QĐ-UBND

Buôn Ma Thuột, ngày 23 tháng 8 năm 2007

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy định công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK

Căn cứ Luật tổ chức HĐND và UBND, ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo ngày 02/12/1998 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo ngày 29/11/2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ - CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ “Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo”;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 215/T.Tr - TT ngày 15 tháng 8 năm 2007,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành Quyết định này kèm theo Quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 114/2003/QĐ-UB ngày 27/10/2003 của Ủy ban nhân dân tỉnh .

Điều 3. Các ông, bà: Chánh văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các sở ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành.

Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (thực hiện);
- Thanh Tra Chính phủ (để báo cáo);
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp (nt);
- TT tỉnh ủy (nt);
- TT HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- MTTQVN tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh;
- Báo Đắk Lắk;
- VP: LĐVP, các BP cv ngc;
- Lưu VT - NC. (90b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



LỮ NGỌC CỬ

QUY ĐỊNH

Về công tác tiếp công dân

(Ban hành kèm theo Quyết định số 30 /2007/QĐ - UBND
ngày 23 / 8 /2007 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng và phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định trách nhiệm công tác tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan nhà nước bao gồm: Chủ tịch UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp huyện, Giám đốc các sở, ngành thuộc tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan khác của nhà nước, các tổ chức kinh tế, xã hội.

Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các ngành, các đơn vị lực lượng vũ trang (gọi tắt là cơ quan, đơn vị) có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Nơi tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, đưa đơn khiếu nại, tố cáo được tiến hành tại nơi tiếp công dân.

Cơ quan, đơn vị phải bố trí trụ sở; phòng tiếp công dân (hoặc nơi tiếp công dân) đảm bảo tính nghiêm túc, thuận tiện, đảm bảo các điều kiện để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo được dễ dàng, thuận lợi.

Nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo.

Nội quy và lịch tiếp công dân phải được viết thành hai thứ tiếng (Đối với nơi có nhiều dân tộc thiểu số), tiếng phổ thông và tiếng dân tộc thiểu số phổ biến tại địa phương.

Sổ sách phải theo mẫu quy định để ghi chép những ý kiến phản ánh, kiến nghị, những khiếu nại, tố cáo của công dân và ghi chép nội dung tiếp công dân của Lãnh đạo một cách đầy đủ, rõ ràng.

Điều 3. Bố trí cán bộ, công chức tiếp công dân

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải bố trí cán bộ tiếp công dân có nghiệp vụ chuyên môn, có phẩm chất đạo đức tốt, am hiểu pháp luật của Nhà nước, phong tục tập quán của địa phương, có ý thức trách nhiệm cao để đảm nhiệm công tác tiếp công dân.

Chương II

TRÁCH NHIỆM VÀ HÌNH THỨC TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4.

Đối với Chủ tịch UBND các huyện, thành phố có trách nhiệm như sau:

1. Phối hợp với thường trực huyện ủy, thành ủy, thường trực HĐND huyện (thành phố) để ban hành bản quy định phối hợp tiếp công dân trên địa bàn. Đối với những huyện, thành phố đã có bản quy định phối hợp tiếp công dân trên địa bàn thì nghiên cứu sửa đổi bổ sung cho phù hợp với quy định và tình hình mới.

2. Tổ chức tiếp công dân

Bố trí nơi tiếp công dân chung, thuận lợi, đảm bảo các điều kiện cơ sở, vật chất cần thiết để thường trực huyện ủy, thành ủy, HĐND, UBND huyện, thành phố tổ chức tiếp công dân.

Thủ trưởng các cơ quan trên có trách nhiệm trực tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo. Phân công lịch trực tiếp công dân của Lãnh đạo, theo đúng quy định tại điều 76 của Luật khiếu nại, tố cáo; lịch tiếp công dân phải được thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng để công dân được biết.

Đối với Chủ tịch UBND huyện, thành phố mỗi tháng ít nhất trực, tiếp công dân 02 ngày (*vào ngày 10 và ngày 20 hằng tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ thì chuyển qua ngày làm việc kế tiếp*).

Định kỳ khi đến phiên trực, tiếp dân của mình, thủ trưởng các cơ quan trên phải có mặt tại cơ quan để khi có công dân cần tiếp thì kịp thời đến ngay nơi tiếp công dân để gặp gỡ, đối thoại, xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (trường hợp cấp trưởng đi vắng thì giao cho cấp phó đảm nhiệm và báo cáo lại cho cấp trưởng).

Ngoài ra, thủ trưởng các cơ quan trên phải có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất, khi cấp trên yêu cầu hoặc có khiếu nại, tố cáo đông người, có yêu cầu khẩn thiết, chính đáng của công dân.

3. Giao cho Chủ tịch UBND các huyện, thành phố bố trí 01 cán bộ chuyên trách tại Văn phòng HĐND và UBND huyện, thành phố để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân hàng ngày; Chánh Thanh tra các huyện, thành phố có trách nhiệm hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ cho công chức tiếp công dân.

4. Thường xuyên kiểm tra và đôn đốc, chấn chỉnh kịp thời việc tiếp công dân của Thủ trưởng cấp dưới của mình trong phạm vi quản lý Nhà nước đã được phân cấp.

Điều 5. Đối với Chủ tịch UBND xã, phường, Thị trấn (gọi tắt là cấp xã)

Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm:

1. Phối hợp với thường trực Đảng ủy, HĐND xã để ban hành Bản quy định phối hợp tiếp công dân trên địa bàn.

2. Tổ chức tiếp công dân

Bố trí địa điểm chung cho thường trực Đảng ủy, thường trực HĐND và UBND xã thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở làm việc của UBND xã.

Nơi tiếp công dân phải được bố trí nơi thuận lợi, có bàn ghế, nước uống đầy đủ; bên ngoài phải có bảng hiệu đề: “Nơi tiếp công dân của Đảng ủy, HĐND, UBND xã...”; có nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân được niêm yết công khai (Nếu có điều kiện có thể bố trí nơi tiếp công dân riêng, nếu không có điều kiện thì bố trí chung phòng làm việc của cán bộ Tư pháp hoặc cán bộ Văn phòng HĐND - UBND xã).

Lịch tiếp công dân phải phân công rõ ngày giờ tiếp của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND xã, thủ trưởng các cơ quan trên phải thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ, theo đúng lịch được phân công phải có mặt tại trụ sở cơ quan để khi có công dân đến là tổ chức tiếp ngay, tránh tình trạng công dân phải chờ đợi phiền hà (Trường hợp cấp trưởng đi vắng thì giao cho cấp phó của mình trực thay, không được giao cho cán bộ không đủ thẩm quyền trực tiếp công dân thay cấp trưởng).

Chủ tịch UBND cấp xã phải tiếp công dân định kỳ mỗi tuần ít nhất 01 ngày chia làm 02 buổi đầu tuần và giữa tuần và được thông báo rộng rãi trên hệ thống loa truyền thanh của xã.

Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, thủ trưởng các đơn vị trên phải tiếp công dân đột xuất. Tiếp công dân đột xuất được tiến hành khi cấp trên yêu cầu hoặc có yêu cầu khẩn thiết, chính đáng của công dân.

3. Trong quá trình tiếp công dân nếu vụ việc khiếu nại đơn giản, chứng cứ rõ ràng thuộc thẩm quyền của mình thì thủ trưởng cơ quan trả lời ngay cho công dân rõ hướng giải quyết, sau đó ban hành quyết định giải quyết, không cần tiến hành thẩm tra, xác minh.

4. Việc bố trí cán bộ tiếp công dân: Chủ tịch UBND cấp xã phải có quyết định giao cho 02 cán bộ (01 cán bộ Tư pháp và 01 cán bộ Văn phòng UBND xã) kiêm thêm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân. Cán bộ được phân công thường trực tiếp công dân trong giờ làm việc phải thay phiên nhau thường xuyên có mặt tại trụ sở làm việc để khi công dân đến là tổ chức tiếp ngay, không để xảy ra tình trạng công dân phải chờ đợi lâu.

Điều 6. Đối với Thủ trưởng các Sở ngành trực thuộc UBND tỉnh

1. Phải bố trí nơi tiếp công dân của Sở ngành mình tại vị trí thuận lợi bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để tiếp công dân như bàn ghế, nước uống... Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thủ trưởng các sở, ngành phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất một tháng 04 lần, mỗi lần 01 buổi vào sáng thứ 6 hằng tuần. Việc tiếp công dân định kỳ phải được thực hiện nghiêm túc theo lịch bằng cách đến kỳ tiếp công dân thủ trưởng cơ quan phải có mặt thường xuyên tại phòng làm việc để khi có công dân đến là tổ chức tiếp ngay, không để tình trạng công dân đến khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh phải chờ đợi lâu. Trường hợp cấp trưởng đi vắng giao cho cấp phó đảm nhiệm, không được giao cho cán bộ không đủ thẩm quyền tiếp công dân trong những ngày đã bố trí lịch trực.

Riêng đối với ngành Công an Đắk Lắk thì thực hiện theo Quyết định số 72/1998/QĐ - BNV (V24) ngày 20/02/1998 của Bộ Công an về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trong lực lượng Công an nhân dân.

3. Việc bố trí cán bộ tiếp công dân

a. Đối với các Sở ngành: Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh, Bộ chỉ huy quân sự tỉnh, sở Thương mại - Du lịch, sở Xây dựng, sở Tài chính, Cục thuế tỉnh, sở Lao động thương binh và xã hội, sở Giao thông vận tải, sở Y tế, sở Giáo dục và Đào tạo, sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, sở Tài nguyên và Môi trường, sở Kế hoạch và Đầu tư có trách nhiệm bố trí 01 cán bộ chuyên trách làm công tác tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn, theo dõi đơn đốc các đơn vị trực thuộc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Cán bộ tiếp dân nằm ngoài chỉ tiêu biên chế của Thanh tra sở, ngành nhưng giao cho Thanh tra sở, ngành quản lý, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ.

Cán bộ thường trực tiếp dân của Sở ngành trong giờ làm việc phải thường xuyên có mặt tại trụ sở làm việc để khi công dân đến là tổ chức tiếp ngay, không để xảy ra tình trạng dân phải chờ đợi lâu.

b. Đối với các Sở ban ngành còn lại không có nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên nhưng phải thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp công dân theo định kỳ, tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu của cấp trên hoặc yêu cầu khẩn thiết chính đáng của công dân. Chánh thanh tra các Sở ngành này có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan tổ chức tốt công tác tiếp công dân (định kỳ và đột xuất); mở sổ theo dõi đơn, sổ tiếp công dân theo đúng quy định và kiểm tra đơn đốc theo dõi hướng dẫn các đơn vị trực thuộc tổ chức tiếp công dân giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

Điều 7. Đối với các phòng, ban, cơ quan thuộc huyện, các doanh nghiệp nhà nước, các cơ quan đơn vị thuộc Sở (gọi tắt là đơn vị cơ sở)

1. Thủ trưởng các đơn vị cơ sở có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ mỗi tháng ít nhất 02 buổi, và bố trí vào ngày 10 và ngày 20 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ thì chuyển qua ngày làm việc kế tiếp.

Ngoài ra thủ trưởng các đơn vị trên phải có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu của cấp trên hoặc yêu cầu khẩn thiết, chính đáng của công dân.

2. Thủ trưởng các đơn vị cơ sở ra quyết định phân công 01 cán bộ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, theo dõi, lưu giữ hồ sơ sổ sách tiếp công dân và giúp thủ trưởng thiết lập, lưu giữ hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo, tổng hợp báo cáo về công tác xét khiếu tố theo quy định.

3. Thủ trưởng đơn vị cơ sở phải bố trí nơi tiếp công dân tại phòng làm việc của đơn vị mình. Nơi tiếp công dân phải có nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân và các trang bị khác phục vụ cho công tác tiếp công dân được thuận lợi.

Chương III
NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền hạn, nghĩa vụ của cán bộ tiếp công dân

1. Quyền hạn

- Có quyền từ chối không tiếp những người trong tình trạng say rượu, tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

- 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 có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp có nhiều công dân đến khiếu nại, tố cáo cùng nội dung thì yêu cầu cử người đại diện để trình bày.

- Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và yêu cầu xác nhận.

2. Nghĩa vụ

- Trong khi làm nhiệm vụ, cán bộ tiếp công dân phải đeo thẻ công chức, trang phục chỉnh tề và chỉ được tiếp công dân tại công sở, không được tiếp tại nhà riêng.

- Khi tiếp công dân cán bộ tiếp dân phải ăn mặc lịch sự, giữ đúng tư thế, tác phong của một cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân. Không được hút thuốc lá, không được uống rượu, bia, không ở trong tình trạng uống rượu bia, không được hách dịch cửa quyền với nhân dân.

- Lắng nghe ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để ghi chép đầy đủ các nội dung do công dân trình bày vào sổ theo dõi tiếp công dân. Đọc lại nội dung đó cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên.

- Có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý đơn, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

- Hàng tuần tổng hợp tình hình công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, lập báo cáo, nếu có vụ việc phức tạp, bức bách thì báo cáo ngay với thủ trưởng cơ quan, đơn vị để có biện pháp xử lý, chỉ đạo giải quyết kịp thời.

- Tổ chức, bố trí các buổi tiếp công dân của lãnh đạo theo đúng lịch và khi có yêu cầu lãnh đạo phải tiếp công dân đột xuất, ghi chép theo dõi vào sổ nội dung tiếp công dân của lãnh đạo.

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

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân

1. Quyền hạn.

- Khi đến nơi tiếp công dân, công dân được cán bộ tiếp công dân hướng dẫn, giải thích, trả lời những nội dung công dân trình bày.

- Được quyền khiếu nại, tố cáo với Thủ trưởng trực tiếp của cán bộ tiếp công dân nếu họ gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở trong khi làm nhiệm vụ.

- Đối với trường hợp tố cáo, được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ người tố cáo.

2. Nghĩa vụ

- Khi đến nơi tiếp công dân phải tuân thủ nội quy, trật tự nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời, giấy ủy quyền theo quy định của pháp luật.

- Trình bày đầy đủ, trung thực sự việc và cung cấp tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo và phải ký xác nhận vào sổ những nội dung đã trình bày.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Chánh Thanh tra tỉnh giúp Chủ tịch UBND tỉnh

1. Soạn thảo mẫu sổ tiếp công dân, giấy mời, phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn thống nhất trong toàn tỉnh và tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác tiếp công dân trên địa bàn toàn tỉnh.

2. Tham mưu về Quản lý Nhà nước đối với công tác tiếp công dân trong toàn tỉnh; có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Chủ tịch UBND các huyện (thành phố), Giám đốc các Sở, ngành; thủ trưởng các đơn vị trong toàn tỉnh thực hiện tốt việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân và tổng hợp số liệu, lập báo cáo chuyên đề xét khiếu tố theo quy định (*Chế độ báo cáo tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, tổng kết năm được gửi về Thanh tra tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định*).

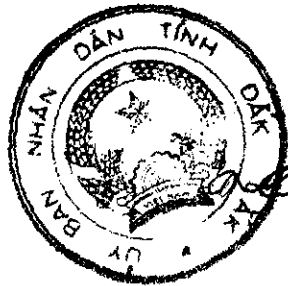
Điều 11. Đối với Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thủ trưởng các sở, ngành, đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị trực thuộc thực hiện tốt việc tiếp công dân ở ngành, địa phương mình. Đồng thời, chấp hành nghiêm túc chế độ báo cáo theo quy định.

Điều 12. Giám đốc Công an tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo các đơn vị trong ngành có liên quan phối hợp với các sở ban ngành, UBND các huyện, thành phố, các cơ quan, đơn vị làm tốt công tác đảm bảo an ninh trật tự các địa điểm tiếp công dân.

Điều 13. Giám đốc Sở nội vụ tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Chủ tịch UBND huyện, thành phố, Giám đốc các Sở, ngành để bố trí cán bộ chuyên trách tiếp công dân trên cơ sở biên chế đã được giao. Giám đốc sở Tài chính căn cứ tình hình thực tế để bổ sung ngân sách cho hệ thống thanh tra và cán bộ làm công tác tiếp dân ở các cấp để hoạt động có hiệu quả nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

Trong quá trình thực hiện quy định này nếu có điểm nào chưa phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ thì thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phản ánh và báo cáo cho Chủ tịch UBND tỉnh (gửi về Thanh tra tỉnh) để sửa đổi, bổ sung kịp thời. /m

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



LỮ NGỌC CỨ