

Số: 22 /2015/QĐ-UBND

Cao Bằng, ngày 17 tháng 7 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Cao Bằng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND 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, Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ, quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ, quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ, Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số: 171/TTr-TTr, ngày 06 tháng 5 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 384/1998/QĐ-UB ngày 05 tháng 3 năm 1998 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng, về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tỉnh Cao Bằng.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL-Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Trung tâm thông tin (dăng tải);
- CV: NĐ, NC, TD (04b);
- Lưu: VT.



**Hoàng Xuân Ánh**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Cao Bằng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 22 /2015/QĐ-UBND  
ngày 27 tháng 7 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)

## 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, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân; địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng các 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 Cao Bằng.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp dân.

#### Điều 3. Nội dung, 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 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 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 của cơ quan, đơn vị, tổ chức;

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; đảm bảo 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 phải giữ bí mật và đảm bảo 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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm bố trí phòng làm việc, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân của người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

Trụ sở tiếp công dân được trang bị phương tiện và các điều kiện vật chất cần thiết khác phục vụ việc tiếp công dân và được bố trí ở địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân, việc đi lại của công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân mà không cử người tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp phải bố trí địa điểm tiếp công dân, đảm bảo kang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân.

3. 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); quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; phải có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

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

định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 huyện, thành ủy, Ủy ban Kiểm tra huyện, thành ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; Thanh tra huyện, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Lao động Thương binh và Xã hội, Phòng Tư pháp và một số cơ quan khác khi có yêu cầu (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 thực hiện.

b) 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 và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện, thời gian chậm nhất là 05 ngày làm việc, sau phiên tiếp công dân; đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

## 2. Tiếp công dân đột xuất.

a) Tiếp công dân đột xuất được 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 đi vắng thì ủy quyền cho Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Ban Tiếp công dân cấp huyện thông báo theo quyết định của người chủ trì.

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 và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện, thời gian chậm nhất là 05 ngày làm việc sau phiên tiếp công dân đột xuất; đôn đốc, theo dõi 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.

Văn phòng huyện, thành ủy, Ủy ban Kiểm tra huyện, thành ủy cử đại diện phối hợp với Ban tiếp công dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

b) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện thực hiện theo quy định tại điểm a, b, c khoản 4, Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể:

- Đại diện Văn phòng huyện, thành ủy ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của huyện, thành ủy;

- Đại diện Ủy ban Kiểm tra huyện, thành ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra đảng cấp huyện và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra huyện, thành ủy.

- 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, 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 của Văn phòng huyện, thành ủy và Ủy ban Kiểm tra huyện, thành ủy.

### **Điều 9. Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của xã, phường, thị trấn**

1. Việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã) được thực hiện tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) 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) với sự tham gia của 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;

d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan tiếp công dân và xử lý các vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung đảm bảo 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 tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

### **Điều 10. Tiếp công dân tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh, cấp huyện**

1. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí công chức thuộc Thanh tra cơ quan làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và việc tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện do thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng cơ quan.

## Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

### **Điều 7. Tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của tỉnh**

#### **1. Tiếp công dân định kỳ**

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, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong 01 tháng, 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 của tỉnh.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm: Đại diện lãnh đạo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn đại biểu Quốc hội, Văn phòng Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, 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 05 ngày làm việc, kết luận phiên tiếp công dân định kỳ phải được thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan và công dân biết, để thực hiện và theo dõi việc thực hiện.

c) Ban Tiếp công dân của tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo, mời phối hợp việc tiếp công dân; làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

#### **2. Tiếp công dân đột xuất**

a) Tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất, trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đi vắng 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.

c) Ban Tiếp công dân của tỉnh chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời các thành viên tham gia tiếp công dân đột xuất theo chỉ đạo của người chủ trì; tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất; làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo tỉnh, chậm nhất là 05 ngày làm việc sau phiên tiếp công dân đột xuất; theo dõi, đôn đốc thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất.

#### **3. Tiếp công dân thường xuyên**

a) Ban Tiếp công dân của 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.

Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.

b) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh được thực hiện theo quy định tại điểm a, b, c, d, đ khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013. Cụ thể:

- Đại diện Văn phòng Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Tỉnh ủy;

- Đại diện Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra đảng cấp mình và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;

- Đại diện Ban Nội chính cấp tỉnh tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính cấp tỉnh; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng thuộc thẩm quyền của Ban Nội chính cấp tỉnh;

- Đại diện Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, với Hội đồng nhân dân cấp tỉnh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Quốc hội, Hội đồng nhân dân.

- Ban Tiếp công dân cấp tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, 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 của Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh.

## **Điều 8. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của các huyện, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện)**

### **1. Tiếp công dân định kỳ**

a) Trụ sở tiếp công dân cấp huyện là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với huyện ủy, thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện).

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 lần 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 không thể tiếp theo lịch đã quy

2. Ngoài các quy định trên, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải trực tiếp 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 11. Bảo vệ an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân**

1. Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện có cán bộ, chiến sỹ Công an làm nhiệm vụ bảo vệ trật tự, trị an các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, 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, yêu cầu, cưỡng chế đưa người có hành vi gây rối, làm mất trật tự, an ninh ra khỏi Trụ sở tiếp công dân; 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.

2. 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 VÀ 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**

- Chủ trì tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân;
- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;
- Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại Trụ sở tiếp công dân, thực hiện việc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi trách nhiệm xử lý của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân cấp mình;
- Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;
- 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 (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác);
- Theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban tiếp công dân chuyển đến;
- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền;
- Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định hoặc được cấp có thẩm quyền giao.

#### **Điều 13. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân**

Người làm nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện phải là công chức, có phẩm chất đạo đức, am hiểu chính sách, pháp luật, có kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải ăn mặc chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức, hoặc thẻ ngành theo quy định. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân tại nhà riêng.

Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

#### **Điều 14. Nghĩa 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; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận 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, 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. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền**

1. Yêu cầu người 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 đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

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, khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi vi phạm nội quy 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 khiêu nại, tố cáo kéo dài;

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

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy 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 có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 16. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền**

1. Trình bày nội dung khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

3. Khiêu 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 khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. Trường hợp người khiêu 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 khiêu nại, tố cáo.

**Điều 17. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ**

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 người tiếp công dân;

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiêu 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 khiêu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện trình bày;

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiêu nại, tố cáo của mình.

#### **Chương IV**

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

**Điều 18. Công bố thông tin về 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 tiếp dân, lịch tiếp dân định kỳ của lãnh đạo cấp mình, người chủ trì tiếp dân, danh sách cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện 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 địa điểm tiếp công dân và công bố trên mạng thông tin điện tử (nếu có) nội dung thông tin 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 của 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 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 thông báo thời gian dự kiến tiếp dân tại nơi tiếp công dân.

### **Điều 19. 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 xuất trình 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 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); yêu cầu, đề nghị của người 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 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 yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. 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, tố cáo, kiến nghị, 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 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người đại diện; người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.

### **Điều 20. Phân loại, xử lý chuyển nội dung đơn 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 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan 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 của cơ quan, tổ chức 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 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 hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức 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 khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm và yêu cầu công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo.

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại Trụ sở tiếp công dân (thông qua tiếp công dân hoặc do công dân gửi đến) sau khi được phân loại, xử lý phải được cập nhật lên hệ thống phần mềm quản lý tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo tỉnh Cao Bằng (đối với đơn vị đã được trang bị phần mềm).

2. Việc phân loại chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị và 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 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 hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người khiếu nại, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu tiếp thu, xem xét, giải quyết;

3. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn do những nơi tiếp công dân chuyển đến, phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời gian 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 gian 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 có thẩm quyền giải quyết nhưng vẫn không giải quyết thì phải báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

## **Điều 21. 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 nhận được 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 số nội dung sau:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý 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 năm 2011, Luật tố cáo năm 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 để 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 V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân và cơ quan Thanh tra**

Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra, thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố 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 chủ trì tổ chức công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của cấp mình; Chỉ đạo Ban Tiếp công dân tổng hợp tình hình tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp trước ngày 20 hàng tháng.

### **Điều 23. Trách nhiệm của Công an tỉnh và Công an các huyện, thành phố**

Bố trí lực lượng, tổ chức nắm tình hình và phối hợp với thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, người phụ trách nơi tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự tại trụ sở tiếp công dân cấp mình vào các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

### **Điều 24. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố**

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

Hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và cả năm, tổng hợp tình hình và kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh để tổng hợp); đồng thời gửi Ban tiếp công dân tỉnh trước ngày 15 hàng tháng.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp 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 tổ chức đoàn thể cùng cấp tổ chức việc tiếp công dân thuộc địa bàn, lĩnh vực mình quản lý.

3. Định kỳ 06 tháng, 01 năm, Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức họp bàn công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và thủ trưởng các sở, ban, ngành có liên quan để đánh giá tình hình và kết quả công tác tiếp dân, thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân và phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 25. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

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

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

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH

The image shows the official seal of the Provincial People's Committee, which is circular and contains the text 'ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH' around the perimeter. Overlaid on the seal is a handwritten signature in black ink.

**Hoàng Xuân Ánh**