

Số: 09 /2017/QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày 24 tháng 02 năm 2017

CÔNG VĂN HIỆN

Số 587  
ngày 28/2/2017

**QUYẾT ĐỊNH**

Ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN**

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

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

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Nghị định số 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;*

*Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết 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 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 15/TTr-VPUUBND ngày 20/01/2017,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

**Điều 2.** Quyết định này thay thế Quyết định số 387/2011/QĐ-UBND ngày 14 tháng 03 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh Bắc Kạn.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 08/03/2017.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4 (T/h);
- Cục KTrVB- Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- UBKT Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng ĐDBQH tỉnh;
- Văn phòng HĐND tỉnh;
- LĐVP;
- Trung tâm CB-TH;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TCD, PC

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lý Thái Hải**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn

(Ban hành kèm theo Quyết định số 09/2017/QĐ-UBND ngày 24 tháng 02 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

#### Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng:**

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, tổ chức tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân, hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh và phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

#### 2. Đối tượng áp dụng:

a) Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập.

b) Công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Người tiếp công dân.

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

#### **Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh góp ý 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

#### **Điều 3. Địa điểm tiếp công dân**

1. Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh do Ban Tiếp công dân tỉnh quản lý, có địa chỉ tại: Số 152, đường Trường Chinh, thành phố Bắc Kạn, tỉnh Bắc Kạn, để Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban

Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Văn phòng tỉnh ủy tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đối với các huyện, thành phố (cấp huyện): Trụ sở tiếp công dân cấp huyện do Ban Tiếp công dân cấp huyện quản lý, đề thành ủy, huyện ủy, HĐND và UBND cấp huyện tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Đối với các xã, phường, thị trấn (cấp xã): Tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở UBND cấp xã.

4. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân mà không thuộc đối tượng cử người theo quy định tại khoản 3, Điều 12 và khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013, phải bố trí địa điểm tiếp công dân, bảo đảm 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 được thuận lợi.

5. Tại Trụ sở tiếp công dân các cấp và tại địa điểm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức mà không thuộc đối tượng cử người theo quy định tại khoản 3, Điều 12 và khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013 phải niêm yết lịch tiếp công dân, có hướng dẫn cụ thể về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật, có nội quy, quy chế tiếp công dân, trong đó phải nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, các hành vi bị nghiêm cấm khi tiếp công dân, những trường hợp được từ chối tiếp công dân, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân, công khai thông tin về lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất... Và một số quy định khác của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

**Điều 4.** Trụ sở tiếp công dân các cấp thực hiện tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc, thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định.

1. Việc phối hợp tiếp công dân của Văn phòng Tỉnh ủy; Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh; Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Quy chế phối hợp tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị và theo Quy chế này.

2. Việc phối hợp tiếp công dân của Văn phòng huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra huyện ủy và Ban Tiếp công dân cấp huyện được hiện theo quy định của Luật tiếp công dân năm 2013, Quy chế phối hợp tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị và theo Quy chế này.

## **Chương II** **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 5. Các hình thức tiếp công dân:** Tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất, tiếp công dân thường xuyên.

**Điều 6. Tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân tỉnh**

1. Tiếp công dân định kỳ:

a) Việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh được thực hiện theo Thông báo lịch tiếp công dân của Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Văn phòng HĐND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ thì tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo). Trường hợp có công việc đột xuất, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân.

Thành phần tiếp công dân định kỳ gồm đại diện lãnh đạo các cơ quan: Văn phòng Tỉnh ủy, Ban Nội chính tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn ĐBQH tỉnh, UBMTTQ Việt Nam tỉnh, Văn phòng HĐND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Ban tiếp công dân tỉnh, Công an tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh.

Giám đốc các Sở, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm tham gia tiếp công dân định kỳ khi được yêu cầu. Nếu Giám đốc các Sở, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố vắng mặt phải xin ý kiến và được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân và cử cấp phó tham gia.

Ban tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân đến các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân, dự thảo và trình ký ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ (tháng, quý, 6 tháng, 1 năm) hoặc đột xuất theo yêu cầu, thông báo kết quả giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền đến các cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia tiếp công dân định kỳ để biết, theo dõi, giám sát.

2. Tiếp công dân đột xuất

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

a) Vụ việc nổi cộm, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

c) Theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực HĐND tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội, UBND tỉnh.

Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh vắng mặt thì có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Ban tiếp công dân có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết để người chủ trì tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, phát hành giấy mời và ban hành các Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các thông báo kết luận này và thông báo kết quả giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền đến các cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia tiếp công dân định kỳ để biết, theo dõi, giám sát.

### 3. Tiếp công dân thường xuyên:

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

b) Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Văn phòng HĐND 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 theo quy định tại Khoản 3 Điều 12 Luật Tiếp công dân.

c) Ban tiếp công dân tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại điểm b, khoản 3 Điều này.

Ngoài phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu trên, Ban Tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khác theo quy định pháp luật.

## **Điều 7. Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện**

### 1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch UBND cấp huyện chủ trì tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong 01 tháng. Trường hợp Chủ tịch UBND cấp huyện không thực hiện buổi tiếp công dân theo lịch thì phân công Phó Chủ tịch UBND cấp huyện chủ trì tiếp công dân; việc phân công phải được thông báo cho thành phần mời dự và niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện;

b) Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND cấp huyện gồm đại diện lãnh đạo: Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy, Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, Công an huyện, Thanh tra huyện và một số cơ quan khác khi có yêu cầu (thành phần cụ thể do Ban Tiếp công dân cấp huyện thông báo theo chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân);

c) Ban Tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm thường trực tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cùng cấp, làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân, dự thảo và trình ký

ban hành Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện 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 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên;

b) Chủ tịch UBND cấp huyện chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND cấp huyện đi vắng thì phân công Phó Chủ tịch UBND cấp huyện chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

## 3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Ban Tiếp công dân cấp huyện bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện;

b) Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân;

c) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện được thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 13 của Luật Tiếp công dân.

## **Điều 8. Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã**

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:

1. Ban hành Nội quy tiếp công dân.

2. 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.

3. Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần. Trường hợp đột xuất không tiếp được thì phải phân công cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân do người chủ trì quyết định.

4. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

5. Phối hợp chặt chẽ với các 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.

6. Phân công người tiếp công dân 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 9. Tiếp công dân tại các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh**

1. Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh có trách nhiệm bố trí công chức thuộc tổ chức Thanh tra của đơn vị mình làm công tác tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần. Đối với các cơ quan, đơn vị không có tổ chức thanh tra thì bố trí công chức bộ phận khác làm công tác tiếp công dân.

2. Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh phải trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình, tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật tiếp công dân năm 2013 và tham gia tiếp công dân định kỳ khi được yêu cầu theo điểm b, khoản 1, điều 6 tại quy định này.

### **Điều 10. Công tác chuẩn bị, phục vụ tiếp công dân của Thủ trưởng các cấp, các ngành tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc nơi tiếp công dân**

1. Thủ trưởng cơ quan nào chủ trì tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, thì cơ quan đó thực hiện việc mời các thành phần tham gia, cử người ghi nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tiếp nhận đơn và dự thảo, ban hành Thông báo kết luận tại buổi tiếp công dân.

2. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, cơ quan chủ trì tiếp công dân phải ban hành thông báo kết luận buổi tiếp công dân và gửi đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để biết và thực hiện; theo dõi, báo cáo kết quả thực hiện ý kiến chỉ đạo tại các buổi tiếp công dân theo quy định (Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm tham mưu, thông báo kết quả tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh).

## **Chương III YÊU CẦU, TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 11. Yêu cầu đối với người tiếp công dân:**

1. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải là người trung thực, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật; có tinh thần trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, được xếp ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên.

2. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi làm việc, trong giờ hành chính theo đúng nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị.

3. Người tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại Trụ sở tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

### **Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân:**



1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và theo đúng quy định tại Điều 8 của Luật Tiếp công dân.

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

3. Người tiếp công dân phải mở sổ theo dõi việc tiếp công dân; lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày và yêu cầu người trình bày ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào biên bản tiếp dân hoặc sổ tiếp dân.

### **Điều 13. Quyền của người tiếp công dân:**

1. Từ chối tiếp công dân nếu thuộc trường hợp được quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân và những trường hợp đã có văn bản trả lời của Ủy ban nhân dân tỉnh, nhưng phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Yêu cầu công dân thực hiện các nghĩa vụ đã được quy định tại khoản 2, Điều 7 của Luật Tiếp công dân và các nội quy, quy chế tiếp công dân.

3. Yêu cầu công dân 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.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện:**

1. Xây dựng quy chế tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định tại Quy chế này.

2. Ủy ban nhân dân các cấp thực hiện quản lý công tác tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

3. Chỉ đạo kiểm tra, đôn đốc hằng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo của đơn vị, địa phương mình gửi Thanh tra tỉnh tổng hợp (đồng gửi Ban Tiếp công dân tỉnh) để báo cáo UBND tỉnh (nội dung báo cáo và biểu mẫu thực hiện theo đề cương Mẫu báo cáo số 02 kèm theo Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng).

Ngay sau khi ký phát hành các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện phải gửi file dự thảo báo cáo qua hộp thư điện tử công vụ về cơ quan tổng hợp theo quy định.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

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

### **Điều 16. Trách nhiệm của Thanh tra các cấp; Thanh tra các Sở, ngành cấp tỉnh**

1. Chánh Thanh tra các cấp tham mưu giúp UBND cùng cấp thực hiện quản lý công tác tiếp công dân trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn cùng cấp, Chủ tịch UBND cấp dưới thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và Quy chế này.

#### **2. Xây dựng báo cáo công tác tiếp công dân**

a) Thanh tra tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân trên phạm vi toàn tỉnh với Thanh tra Chính phủ, UBND tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền; tổng hợp báo cáo của các đơn vị, địa phương, xây dựng dự thảo báo cáo trình UBND tỉnh ban hành gửi Thanh tra Chính phủ và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền đảm bảo thời hạn theo quy định.

b) Thanh tra các Sở, ngành cấp tỉnh tổng hợp tình hình, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở, ngành với Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và Thủ trưởng cơ quan cùng cấp;

c) Thanh tra cấp huyện có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân trên phạm vi địa bàn quản lý với Thanh tra tỉnh, UBND cùng cấp và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

3. Thanh tra các cấp tổ chức thanh tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn pháp luật quy định.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Công an tỉnh:**

Giám đốc Công an tỉnh chỉ đạo lực lượng Công an các cấp thuộc thẩm quyền thực hiện các nội dung sau:

1. Bảo đảm an toàn, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân các cấp tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất hoặc theo yêu cầu.

2. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp 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 trong hoạt động tiếp công dân.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Ban Tiếp công dân các cấp**

#### **1. Công tác xây dựng báo cáo**

a) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; 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 Ban Tiếp công dân Trung ương, Ủy ban nhân dân 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;

b) Ban Tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân huyện, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân huyện, Thanh tra huyện, Ban Tiếp công dân tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Ban Tiếp công dân các cấp có trách nhiệm quản lý Trụ sở Tiếp công dân cùng cấp; thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân và Quy chế này.

Trực tiếp quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân. Tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trong giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc theo quy định của pháp luật.

3. Chuẩn bị các nội dung, trang thiết bị, phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân được thuận lợi, đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân, phối hợp với lực lượng Công an áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra.

Ban tiếp công dân các cấp có trách nhiệm thông báo lịch tiếp đến các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân cùng cấp, dự thảo và trình ký ban hành Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND cùng cấp, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, cấp huyện đối với các vụ việc đã được tiếp tại Trụ sở tiếp công dân.

5. Chủ trì giao ban định kỳ hàng tháng với đại diện các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, tổng kết kinh nghiệm, đề xuất biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tổ chức tiếp công dân cấp mình.

6. Ban Tiếp công dân các cấp phối hợp với Thanh tra cùng cấp tham mưu giúp Chủ tịch UBND cấp mình trong việc thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn của các cơ quan chuyên môn cấp cùng cấp, UBND cấp dưới.

**Điều 19. Trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức chuyển đến:**

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban Tiếp công dân chuyển đến, thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đảm bảo thời hạn pháp luật quy định. Trường hợp đã có kết luận hoặc quyết định giải quyết thì trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đồng thời, thông báo kết quả xử lý, giải quyết cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có văn bản, quyết định giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

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

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

**Điều 20.** Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, yêu cầu các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo kịp thời về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH  
  
Lý Thái Hải