

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG TRỊ**

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

Số: 14/2007/QĐ-UBND

*Đông Hà, ngày 21 tháng 8 năm 2007*

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ**

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 HĐND và UBND 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 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;

Căn cứ Nghị định số 89/CP ngày 07 tháng 8 năm 1997 của Chính phủ về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân.

**Điều 2.** Giao Chánh Thanh tra tỉnh hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1551/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 1997 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc Ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hữu Phúc**

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số:14/2007/QĐ-UBND  
ngày 21 tháng 8 năm 2007 của UBND tỉnh Quảng Trị)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Đối tượng và phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, các đơn vị lực lượng vũ trang, Chủ tịch UBND huyện, thị xã, xã phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh (Gọi tắt là Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị) và quy định nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc tiếp công dân.

**Điều 1. Mục đích việc tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý của địa phương, cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét, kết luận, ra quyết định giải quyết, trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng chính sách, pháp luật; đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

**Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân**

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 4.** Các cơ quan, đơn vị phải tổ chức nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và quy trình hướng dẫn công dân khiếu nại theo quy định của pháp luật để mọi người biết và thực hiện.

**Điều 5.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ động phối hợp chặt chẽ với cơ quan công an cùng cấp để thực hiện tốt việc đảm bảo trật tự an toàn nơi tiếp công dân.

Công an tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo Công an huyện, thị xã, Công an xã, phường sở tại đảm bảo trật tự, an toàn tại nơi tiếp công dân.

**Điều 6.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên nơi trụ sở làm việc.

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

**Điều 7.** 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 cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

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

**Điều 8.** Chủ tịch UBND tỉnh dành thời gian tiếp công dân một ngày trong một tháng: Vào ngày 25 hàng tháng (Trừ trường hợp phải tiếp công dân theo yêu cầu cấp thiết); Chủ tịch UBND tỉnh bận công tác thì ủy quyền cho một Phó Chủ tịch thay thế tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên do cơ quan thường trực đảm nhiệm.

Những trường hợp sau được xác định là phải tiếp công dân theo yêu cầu cấp thiết:

- Các trường hợp khiếu nại, tố cáo gay gắt, đông người;
- Các vụ việc khiếu nại, tố cáo nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời thì có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng của công dân, mất an ninh, chính trị, trật tự an toàn nơi công cộng;
- Các trường hợp phải tiếp theo yêu cầu của cấp trên.

Chủ tịch UBND huyện, thị xã phải bố trí nơi tiếp công dân của cấp mình và dành thời gian ít nhất 01 ngày trong một tháng để tiếp công dân.

Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tiếp công dân tại Trụ sở UBND ít nhất 02 buổi trong tuần.

**Điều 9.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức tiếp công dân tại trụ sở làm việc của cơ quan và đảm bảo điều kiện cần thiết cho công tác tiếp công dân

Các cơ quan công an, quốc phòng và các Sở: Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Thương mại và Du lịch, Lao động- Thương binh và Xã hội, Nội vụ, Giao thông Vận tải, Y tế, Giáo dục và Đào tạo, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài nguyên và Môi trường, Thanh tra tỉnh phải tổ chức tiếp công dân thường xuyên để tiếp nhận, xử lý Khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực hoặc ngành phụ trách.

**Điều 10.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm

Thực hiện việc tiếp công dân để nghe, xử lý, chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực mình quản lý.

Chỉ đạo kịp thời các cơ quan chức năng, cán bộ phụ trách thuộc quyền quản lý tiến hành thẩm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời gian quy định của pháp luật.

### **Chương III**

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

**Điều 11.** Khi làm nhiệm vụ, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức và chỉ được tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân

**Điều 12.** Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp dân có nhiệm vụ

1. Lắng nghe, ghi chép vào Sổ tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày, ý kiến hướng dẫn, xử lý của cán bộ tiếp công dân, đọc lại cho người trình bày nghe và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Nếu công dân gửi đơn thì chỉ nhận đơn trong các trường hợp sau: Đơn tố cáo, đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình; các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp được tiếp nhận và phải viết biên nhận đầy đủ.

3. Khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết; trường hợp đơn có tính chất phức tạp, cấp thiết thì phải báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình để đề nghị cấp có thẩm quyền kịp thời xử lý.

4. Trong thời hạn không quá 05 ngày phải báo cáo Thủ trưởng cơ quan để chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình thì trong thời hạn không quá 03 ngày, kể từ ngày nhận được đơn, phản ánh phải báo cáo Thủ trưởng cơ quan để chỉ đạo thụ lý giải quyết.

5. Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, có quyết định giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

**Điều 13.** Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền

1. Từ chối tiếp công dân trong những trường hợp sau:

Những người đang trong tình trạng say rượu, bia, chất kích thích khác mà không nhận thức và làm chủ hành vi của mình, người bị bệnh tâm thần và những người vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân.

Những trường hợp đã được xác minh, có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự.

2. 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 thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp công dân trình bày bằng miệng thì giải quyết theo quy định tại Điều 49 Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ.

**Điều 14.** Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền

1. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày.
2. Khiếu nại, tố cáo trực tiếp với Thủ trưởng của người tiếp công dân nếu họ có những việc làm sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu trong khi thi hành nhiệm vụ.
3. Yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ và thông tin khác gây bất lợi cho người tố cáo.

**Điều 15.** Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân (Chứng minh nhân dân, giấy mời) với cán bộ tiếp công dân.
2. Nghiêm chỉnh tuân thủ Nội quy Phòng Tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình; ký xác nhận hoặc điểm chỉ nội dung đã trình bày.
4. Trường hợp nhiều người đến nơi tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày; trường hợp gửi đơn thì phải có 01 người ký tên hoặc điểm chỉ.
5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự, trị an nơi tiếp công dân hoặc làm trở ngại đến đơn vị, cá nhân thi hành công vụ.

#### **Chương IV**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA PHÒNG TIẾP DÂN TỈNH VỚI CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT**

**Điều 16.** Thủ trưởng cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết thì phải xem xét giải quyết kịp thời, đúng trình tự, thủ tục, thời gian do pháp luật quy định. Trường hợp đã có văn bản kết luận giải quyết thì trả lời cho đương sự, đồng thời thông báo cho Phòng Tiếp công dân tỉnh bằng văn bản.

**Điều 17.** Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết thì Trường phòng Tiếp công dân tỉnh có quyền yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó khẩn trương giải quyết, nếu yêu cầu đó không được chấp hành thì báo cáo với cấp có thẩm quyền để có biện pháp

xử lý. Riêng trường hợp khiếu nại thì có quyền kiến nghị xử lý kỷ luật theo quy định tại Khoản 9 và Khoản 16, Điều 1, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật khiếu nại, tố cáo năm 2005 và thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

**Điều 18.** Công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo có liên quan đến ngành Tư pháp, Mặt trận, Đoàn thể chính trị xã hội, Trưởng phòng Tiếp dân tỉnh kịp thời thông báo cho Thủ trưởng cơ quan có liên quan đến Phòng Tiếp dân tỉnh phối hợp để tiếp công dân.

## **Chương V** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19.** Chánh Thanh tra tỉnh giúp Chủ tịch UBND tỉnh

Quản lý thống nhất công tác tiếp công dân, có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cấp, các ngành, các huyện, thị xã trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

Kiến nghị các biện pháp cấp thiết trong công tác tiếp công dân, xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật;

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân với Thường trực HĐND và UBND tỉnh;

**Điều 20.** Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND huyện, thị xã hàng quý tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết của đơn vị mình báo cáo về UBND tỉnh (Qua Thanh tra tỉnh) trước ngày 15 tháng cuối quý.

**Điều 21.** Chủ tịch UBND huyện, thị xã, Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn có trách nhiệm phối hợp với UBMTTQ Việt Nam và các đoàn thể nhân dân cùng cấp tổ chức tốt việc tiếp công dân thuộc lĩnh vực, địa bàn quản lý của mình.

**Điều 22.** Đề nghị UBMTTQ Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị xã hội có quy chế tiếp công dân phù hợp chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực hoạt động và quản lý của tổ chức, ngành mình theo quy định của pháp luật.

**Điều 23.** Quá trình thực hiện quy chế này, cơ quan, tổ chức và cá nhân có thành tích xuất sắc được biểu dương, khen thưởng kịp thời. Cơ quan, tổ chức và cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định hiện hành của pháp luật./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**  
**CHỦ TỊCH**  
**Lê Hữu Phúc**