

Số: **15** /2017/QĐ-UBND

Đắk Nông, ngày **18** tháng **7** năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy định về công tác tiếp công dân**  
**trên địa bàn tỉnh Đắk Nông**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG**

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Đắk Nông,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 35/2004/QĐ-UBND ngày 20 tháng 4 năm 2004 của UBND tỉnh Đắk Nông quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Báo Đắk Nông;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Bốn**

**QUY ĐỊNH**

**Về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **15** /2017/QĐ-UBND ngày **18/1**/2017  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông)

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy định này quy định việc Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, thủ trưởng các cơ quan quản lý hành chính nhà nước (dưới đây gọi chung là thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước); các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Những nội dung liên quan đến công tác tiếp công dân không được quy định trong Quy định này thì thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan.

2. Đối tượng áp dụng

a) Cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, người tiếp công dân trên địa bàn tỉnh.

b) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh.

**Điều 2. Mục đích 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 nhà nước.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về tiếp dân, khiếu nại và tố cáo.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền công dân trong khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 3. Bố trí nơi tiếp công dân**



1. Ở tỉnh: Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối với các huyện, thị xã (gọi chung là cấp huyện): Trụ sở tiếp công dân cấp huyện là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Thị ủy, Huyện ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Đối với các xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã): Tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; việc tiếp công dân phải được bố trí phòng riêng, không bố trí chung với bộ phận một cửa và đảm bảo các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân.

4. Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nơi tiếp công dân có vị trí thuận tiện, bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết để thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở cơ quan.

5. Tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai quy chế tiếp công dân, nội quy 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, kiến nghị, phản ánh; công khai thông tin về lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất, thể hiện cụ thể thời gian tiếp của cơ quan, đơn vị, họ tên, chức vụ người tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh**

##### **1. Tiếp công dân định kỳ**

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng tại Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh.

b) Thời gian quy định tiếp công dân định kỳ hàng tháng nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì lùi lại vào ngày làm việc kế tiếp.

c) Trường hợp vì lý do đột xuất, Chủ tịch UBND tỉnh không thực hiện được buổi tiếp dân theo lịch thì phải bố trí lại buổi tiếp công dân vào những ngày sau đó hoặc tuần kế tiếp hoặc ủy quyền cho cấp phó chủ trì tiếp công dân. Việc bố trí lại buổi tiếp công dân hoặc ủy quyền tiếp phải được thông báo tại Trụ sở tiếp công dân.

##### **2. Tiếp công dân đột xuất**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đi vắng thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp.

##### **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.

b) Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp cùng đại diện các cơ quan Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

c) 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 Khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân.

## **Điều 5. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện**

### **1. Tiếp công dân định kỳ**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 ngày tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện (ngày cụ thể do Ủy ban nhân dân cấp huyện quy định). Thời gian quy định tiếp công dân định kỳ hàng tháng nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì lùi lại vào ngày làm việc kế tiếp. Trường hợp vì lý do đột xuất, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân; việc ủy quyền phải được thông báo và niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

### **2. Tiếp công dân đột xuất**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện đi vắng thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp.

### **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.

b) Ban Tiếp công dân cấp huyện chủ trì, phối hợp cùng đại diện các cơ quan Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

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 Luật Tiếp công dân.

## **Điều 6. 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. Chủ trì tiếp công dân định kỳ 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). Thời gian quy định tiếp công dân định kỳ hàng tháng nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì lùi lại



vào ngày làm việc kế tiếp. Trường hợp đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì tiếp công dân; việc ủy quyền phải được thông báo và niêm yết tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đi vắng thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì tiếp.

3. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp công dân và xử lý các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 6 Khoản 2 Điều 15 Luật Tiếp công dân.

4. Phân công công chức kiêm nhiệm tiếp công dân thường xuyên và tổng hợp, báo cáo tình hình kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

### **Điều 7. Tiếp công dân tại các Sở, Ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành phải trực tiếp chủ trì tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng tại nơi tiếp công dân của cơ quan; 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. Đồng thời, niêm yết công khai quy chế tiếp công dân, lịch tiếp công dân, kết quả tiếp công dân; quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền trên trang tin điện tử của các Sở, Ban, ngành (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

2. Thủ trưởng các cơ quan nêu tại Khoản 1 Điều này và Khoản 1 Điều 8 Quy định này phải trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

### **Điều 8. Tiếp công dân tại các cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Các cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện có chức năng, nhiệm vụ, công việc thường xuyên giao tiếp với công dân phải bố trí nơi tiếp công dân và phân công cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.

2. Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tuần phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và yêu cầu hoạt động của từng cơ quan.

3. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân các cấp, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc các Sở, Ban, ngành; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm tham mưu thủ trưởng cơ quan cùng cấp xây dựng nội quy tiếp công dân, quy chế tiếp công dân.



**Điều 9. 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, cấp 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, tổ chức có liên quan biết, thực hiện; theo dõi, báo cáo kết quả thực hiện ý kiến chỉ đạo tại các buổi tiếp công dân theo quy định.

3. Ban Tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện có trách nhiệm chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân; làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành thông báo kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cùng cấp; theo dõi, đôn đốc việc báo cáo kết quả thực hiện kết luận tại các buổi tiếp công dân.

**Điều 10. Gắn tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo**

1. Việc tiếp công dân phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hiệu quả.

2. Trường hợp có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhiều người, phức tạp, kéo dài thì thủ trưởng các cơ quan quản lý hành chính nhà nước phải trực tiếp tiếp công dân và có biện pháp chỉ đạo, giải quyết hoặc phối hợp với đơn vị liên quan giải quyết kịp thời.

3. Việc tiếp và phối hợp xử lý, giải quyết trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thực hiện theo quy định tại Điều 16 Quy định này.

4. 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 người có thẩm quyền tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân.

Việc thông báo từ chối tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về Quy định Quy trình tiếp công dân.

**Chương III**

**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN TRONG VIỆC  
TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 11. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp công dân**



1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình:
  - a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
  - b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;
  - c) Phân công cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;
  - d) Phối hợp chặt chẽ với 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;
  - đ) Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;
  - e) Bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
  - g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, 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.

4. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo cho công dân biết thời gian trả lời.

## **Điều 12. Nội dung chỉ đạo trong việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước**

1. Chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực mình quản lý hoặc giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Chỉ đạo các cơ quan chức năng thuộc quyền kiểm tra, xác minh, đề xuất, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật.

3. Chỉ đạo, bố trí cán bộ theo dõi, phục vụ công tác tiếp công dân; bảo đảm điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết; giữ gìn an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân.



4. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc cập nhật dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 13. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị tham mưu phục vụ công tác tiếp công dân**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm:

a) Trực tiếp tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu của Cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cùng cấp hoặc cấp trên;

b) Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn thực hiện ý kiến chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và báo cáo kết quả thực hiện theo nội dung chỉ đạo;

c) Trường hợp thủ trưởng cơ quan bận công tác thì phải cử cấp phó cùng cán bộ chuyên môn tham gia, phối hợp phục vụ việc tiếp công dân của lãnh đạo cùng cấp hoặc cấp trên.

2. Cán bộ, công chức được cử tham gia phục vụ việc tiếp công dân của lãnh đạo cấp trên hoặc cùng cấp phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu để tham mưu người chủ trì tiếp công dân trả lời những nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

3. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo cấp tỉnh, cấp huyện có nội dung liên quan đến cơ quan, đơn vị mình.

### **Điều 14. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân các cấp**

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân tỉnh:

a) Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh:

- Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh;

- Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân tỉnh với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

- Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan,



tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân tỉnh, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

+ Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến;

+ Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và Thanh tra tỉnh kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh; 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 Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

- Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

+ Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

+ Phối hợp với cơ quan Công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

+ Phối hợp với cơ quan công an, Ủy ban nhân dân nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

- Phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc:

+ Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã;

+ Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã;



+ Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã.

b) Thông báo kết luận các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;

c) 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 và công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh (trừ trường hợp pháp luật quy định khác);

d) Thực hiện các nội dung công việc quy định tại Khoản 3 Điều 8 Quy định này và các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân cấp huyện:

a) Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện:

- Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân;

- Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân huyện, thị xã với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện, thị xã;

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

- Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

+ Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, Ban Tiếp công dân huyện, thị xã, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện, thị xã;

+ Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân huyện, thị xã và của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện, thị xã.

- Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:



+ Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân huyện, thị xã chuyển đến;

+ Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và Thanh tra huyện, thị xã kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân huyện, thị xã chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã giao.

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

- Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

+ Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện, thị xã hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

+ Phối hợp với Công an huyện, thị xã bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân huyện, thị xã;

+ Phối hợp với cơ quan công an, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

- Phối hợp với Thanh tra huyện tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã trong việc:

+ Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn;

+ Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn;

+ Hướng dẫn nghiệp vụ đối với công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

b) Thông báo kết luận các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công khai trên trang tin điện tử của huyện, thị xã; Đồng thời, yêu cầu UBND các xã, phường, thị trấn báo cáo



kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kết luận tiếp công dân để đăng tải trên trang tin điện tử của huyện, thị xã.

c) Niêm yết quy chế tiếp công dân, lịch tiếp công dân, kết quả tiếp công dân; 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 và công khai trên trang tin điện tử của huyện, thị xã (trừ trường hợp pháp luật quy định khác);

d) Thực hiện các nội dung công việc quy định tại Khoản 3 Điều 8 Quy định này và các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã giao.

#### **Điều 15. Trách nhiệm, nội dung phối hợp của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp**

Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân cùng cấp thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân; phối hợp với Ban Tiếp công dân cùng cấp trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn; thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, cung cấp các thông tin, tài liệu, trao đổi hướng xử lý các vụ việc có liên quan thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình khi có yêu cầu.

#### **Điều 16. Trách nhiệm phối hợp xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại Trụ sở tiếp công dân hoặc nơi tiếp công dân**

Trường hợp nhiều người cùng đến Trụ sở tiếp công dân hoặc nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người chủ trì tiếp công dân hoặc người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, Trưởng Ban tiếp công dân nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để tiếp và phối hợp cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan xử lý theo quy định tại Điều 30, Điều 31 Luật Tiếp công dân.

### **Chương IV**

#### **TRÁCH NHIỆM, QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

##### **Điều 17. Trách nhiệm của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Cán bộ, công chức khi làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp và nơi tiếp công dân phải thực hiện theo đúng các quy định tại Điều 8, Điều 25, Khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân.

2. Cán bộ, công chức được cử làm nhiệm vụ phục vụ lãnh đạo Ủy ban nhân dân cùng cấp tiếp công dân định kỳ, đột xuất thực hiện các nội dung sau:

a) Thực hiện các quy định tại Khoản 1 Điều này;

b) Phát Phiếu đăng ký đề công dân đăng ký nội dung, yêu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ghi vào sổ đăng ký theo thứ tự;



c) Gọi tên công dân theo số thứ tự đã ghi tại Phiếu đăng ký khi người chủ trì tiếp công dân yêu cầu;

d) Ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung đơn hoặc ý kiến mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày;

đ) Tiếp nhận đơn và tài liệu, chứng cứ do công dân cung cấp;

e) Dự thảo thông báo kết luận và trình người chủ trì tiếp công dân xem xét, ban hành thông báo kết luận chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, cá nhân tổ chức thực hiện;

g) 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 (nếu có);

h) Thực hiện việc cập nhật thông tin, cơ sở dữ liệu tiếp công dân vào phần mềm theo dõi công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định.

### **Điều 18. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây khi đã giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp:

1. 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 hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. 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 khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Vi phạm nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân hoặc nơi tiếp công dân;

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 19. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;



đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

g) Đăng ký vào Phiếu đăng ký (theo mẫu) nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thứ tự người đến trước đăng ký trước và nộp cho công chức làm công tác tiếp công dân;

h) Khi người có trách nhiệm gọi tên mới vào gặp người có thẩm quyền tiếp.

## Chương V

### MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VỚI CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT, CƠ QUAN BẢO VỆ AN NINH TRẬT TỰ

**Điều 20. Xử lý 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 nơi tiếp công dân chuyển đến thì thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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.

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 Luật Tiếp công dân.



3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được khiếu nại, tố cáo do cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban Tiếp công dân chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

**Điều 21. Xử lý trách nhiệm không giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền**

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 cố tình trì hoãn không chịu giải quyết.

**Điều 22. Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại các địa điểm tiếp công dân và bảo vệ người tố cáo của cơ quan công an**

1. Giám đốc Công an tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo các đơn vị chức năng, Công an thị xã Gia Nghĩa bố trí lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự, an toàn vào các ngày tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Trụ sở tiếp công dân tỉnh; giao Công an địa phương có trách nhiệm bảo đảm an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, của Trụ sở tiếp công dân UBND cấp huyện, cấp xã hoặc tại địa điểm tiếp dân lưu động theo lịch tiếp dân của Lãnh đạo tỉnh khi xảy ra tình hình mất an ninh, trật tự hoặc theo yêu cầu của cơ quan tiếp công dân; kịp thời phát hiện, có biện pháp xử lý những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tụ tập trước Trụ sở cơ quan Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Trụ sở tiếp công dân của tỉnh để khiếu kiện, gây mất an ninh, trật tự; những người vi phạm nội quy tiếp công dân, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ tiếp công dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước và của cá nhân.

2. Có biện pháp bảo vệ bí mật thông tin người tố cáo, bảo vệ tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, uy tín, vị trí công tác, các quyền và lợi ích chính đáng khác của người tố cáo, thân nhân người tố cáo khi có yêu cầu.

**Chương VI**

**QUẢN LÝ VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 23. Quản lý công tác tiếp công dân**

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

2. Chánh Thanh tra các cấp tham mưu giúp Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân 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 định này.



3. 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 định này.

4. Trưởng Ban Tiếp công dân các cấp, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp thường xuyên kiểm tra, chỉ đạo, đôn đốc cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 17 của Quy định này.

#### **Điều 24. Thanh tra, kiểm tra công tác tiếp công dân**

1. 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.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã.

3. Ban Tiếp công dân cấp huyện phối hợp với Thanh tra cấp huyện tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

#### **Điều 25. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở các cấp, các ngành được hưởng chế độ bồi dưỡng và các chế độ khác theo quy định hiện hành.

#### **Điều 26. Chế độ báo cáo công tác tiếp công dân**

1. Đối với Thanh tra các cấp; Thanh tra các Sở, Ban, ngành:

a) Thanh tra tỉnh 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 toàn tỉnh với Thanh tra Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền;

b) Thanh tra các Sở, Ban, ngành 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, Ban, 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, Ủy ban nhân dân cùng cấp và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Đối với Ban Tiếp công dân các cấp:



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.

3. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thuộc quyền thực hiện nghiêm chế độ báo cáo công tác tiếp công theo quy định của Luật Tiếp công dân và Quy định này.

## **Chương VII**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 27. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã; Trưởng ban Ban Tiếp công dân các cấp; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm chấp hành và tổ chức thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phản ánh kịp thời về UBND tỉnh (thông qua Thanh tra tỉnh) để sửa đổi, bổ sung Quy định cho phù hợp./.