

Số: 239/SGDDĐT-VP

Phú Yên, ngày 06 tháng 4 năm 2015

V/v triển khai thực hiện Quy định về  
tổ chức tiếp công dân của các cơ  
quan Nhà nước trên địa bàn  
tỉnh Phú Yên.

Kính gửi:

- Phòng GDDT các huyện, thị xã, thành phố;
- Các đơn vị trực thuộc Sở.

Thực hiện Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND, ngày 02/02/2015 của UBND Tỉnh về việc ban hành Quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên;

Nhằm tiếp nhận, hướng dẫn, thụ lý, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết, trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật; hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; phát huy quyền dân chủ của công dân, nâng cao ý thức, trách nhiệm thực thi công vụ của công chức, viên chức; góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân của Ngành, Sở Giáo dục và Đào tạo đề nghị các đơn vị thực hiện tốt các nội dung sau:

1. Triển khai thực hiện nghiêm chỉnh Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND, ngày 02/02/2015 của UBND Tỉnh về việc ban hành Quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

2. Triển khai các hoạt động phổ biến, tuyên truyền Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND, ngày 02/02/2015 của UBND Tỉnh về việc ban hành Quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

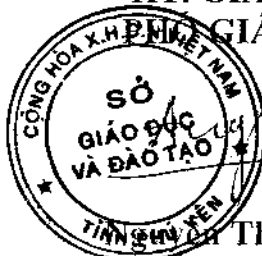
3. Quán triệt, nâng cao ý thức, trách nhiệm thực thi công vụ của công chức, viên chức trong công tác tiếp công dân tại các đơn vị, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm trong công tác tiếp công dân theo đúng quy định.

(Đính kèm Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND, ngày 02/02/2015 của UBND Tỉnh về việc ban hành Quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên)

Trên đây là công văn triển khai thực hiện Quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên, đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện, báo cáo kết quả về Sở Giáo dục và Đào tạo trong báo cáo quý 2 năm 2015 để Sở tổng hợp, báo cáo theo quy định. /.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng CCHC-Sở Nội vụ;
- Website Sở;
- Lưu: VT, VP.

KT. GIÁM ĐỐC  
GIÁM ĐỐC  
  
Thị Ngọc Ái

Số: 06/2015/QĐ-UBND

Tuy Hòa, ngày 02 tháng 02 năm 2015

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO PHÚ YÊN

ĐẾN

Số: 191

Ngày: 02/02

Chuyên: .....

Lưu hồ sơ số: Căn cứ Luật

**QUYẾT ĐỊNH**

Ban hành Quy định về tổ chức tiếp công dân của các  
cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân số 11/2003/QH  
11 ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân,  
Ủy ban nhân dân số 31/2004/QH11 ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính  
phủ về Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính  
phủ về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 50/TTr-TTr ngày 20  
tháng 01 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức tiếp công  
dân của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2015 và thay  
thế Quyết định số 431/2009/QĐ-UBND ngày 19 tháng 3 năm 2009 của Ủy ban  
nhân dân tỉnh Phú Yên.

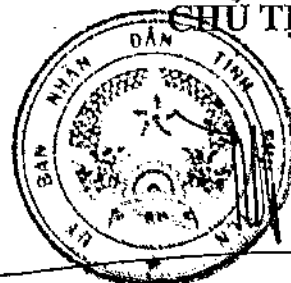
**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ  
trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;  
Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị,  
tổ chức và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ; Ủy Ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam,  
Cục kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật (Bộ Tư pháp);
- Thường trực Tỉnh ủy; UBMTTQVN Tỉnh; HĐND Tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND Tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy; UBKT, Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND Tỉnh;
- Công an Tỉnh;
- Trung tâm THCB Tỉnh;
- Lưu: VT, BTĐ.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Phạm Đình Cư

**QUY ĐỊNH**

**Về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan Nhà nước  
trên địa bàn tỉnh Phú Yên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 06 /2015/QĐ-UBND  
ngày 02 tháng 02 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về trình tự tiếp công dân, trách nhiệm tiếp công dân, quan hệ phối hợp tiếp công dân và theo dõi, kiểm tra, báo cáo tình hình tiếp công dân của UBND các cấp, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Phú Yên (gọi chung là người có trách nhiệm tiếp công dân), các hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân (gọi chung là nơi tiếp công dân).

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

**Điều 2. Đối tượng điều chỉnh**

1. Cơ quan hành chính Nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, đơn vị lực lượng vũ trang, cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp công dân.

2. Công dân, cơ quan, tổ chức trong việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính; cán bộ, công chức, viên chức trong việc khiếu nại quyết định kỷ luật hành chính; công dân trong việc tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

Nguyên tắc thực hiện tiếp công dân theo Điều 3, Luật Tiếp công dân.

**Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân**

Người có trách nhiệm tiếp công dân trực tiếp tiếp công dân, tổ chức việc tiếp công dân; phải bố trí công chức Thanh tra tiếp công dân; các cơ quan, tổ chức, đơn vị nào không có tổ chức Thanh tra thì bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân (gọi chung là người tiếp công dân).

**Điều 5. Mục đích của công tác tiếp công dân và xử lý đơn**

1. Tiếp nhận, hướng dẫn, thụ lý, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để xem xét giải quyết, ra quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận việc giải quyết tố cáo, quyết định xử lý tố cáo để trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật.

2. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Tăng cường công tác giám sát, phát huy quyền dân chủ của công dân, trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người thuộc quyền quản lý; phát hiện những hạn chế, bất cập trong cơ chế, chính sách pháp luật để kịp thời chỉ đạo, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **Điều 6. Tổ chức việc tiếp công dân**

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

2. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **Điều 7. Công khai thông tin tại nơi tiếp công dân**

1. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai.

a) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

b) Lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo; thành phần các cơ quan, đơn vị tham dự.

c) Nội quy tiếp công dân.

d) Đăng ký, danh sách theo thứ tự đăng ký đối với những trường hợp gặp trực tiếp người có trách nhiệm tiếp công dân trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ) Niêm yết các Quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận xử lý tố cáo của người có trách nhiệm giải quyết và kết quả thực thi các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Những thông tin nêu tại khoản 1 Điều này còn được công bố trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị, địa phương mình (nếu có).

#### **Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Trang phục của người tiếp công dân phải chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe ý kiến và ghi chép nội dung của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ tiếp công dân.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 7 Luật tiếp công dân và các quy định về chế độ, chính sách liên quan đến nội dung đơn.

4. Thông báo kết quả, tiến độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm giải quyết

theo thông báo ý kiến kết luận của người có trách nhiệm tiếp công dân cho công dân khi có yêu cầu.

5. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết lần hai của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ nhưng vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhưng không có tài liệu, chứng cứ gì mới để xem xét giải quyết.

b) Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp, yêu cầu họ chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết yêu cầu cơ quan chức năng lập biên bản về việc vi phạm và xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Những trường hợp được từ chối tiếp công dân theo Điều 9 Luật Tiếp công dân.

## Chương II

### TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN

#### Mục 1

#### TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

**Điều 9. Việc tiếp công dân thường xuyên của Ban tiếp công dân và cử người đại diện cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên**

1. Ban tiếp công dân làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên theo quy định để tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Điều 8 Quy định này.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn bố trí công chức kiêm nhiệm làm nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Trường hợp tiếp công dân mà nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị được người có trách nhiệm tiếp công dân giao thì yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết trả lời hoặc hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị đó để giải quyết.

#### **Điều 10. Xác định tư cách chủ thể**

1. Khi công dân đến trình bày tại nơi tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng

minh được ủy quyền hợp pháp; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, người tiếp công dân yêu cầu xuất trình: thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, văn bản yêu cầu giúp đỡ về pháp lý hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi chung là công dân).

2. Sau khi kiểm tra ghi nhận các thông tin theo Khoản 1 Điều này, người tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày nội dung vụ việc; ý kiến giải thích của người tiếp công dân được ghi vào sổ tiếp công dân có chữ ký hoặc điểm chỉ của người trình bày đề tổng hợp, theo dõi.

3. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân kiểm tra nội dung đơn đã giao cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết để trả lời kết quả hoặc tiến độ giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân, trường hợp cần kiểm tra phải có giấy hẹn ghi rõ thời gian trả lời.

#### **Điều 11. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

##### **1. Việc xử lý đơn khiếu nại:**

a) Trường hợp công dân đến trình bày khiếu nại mà nội dung khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc trường hợp công dân không biết chữ mà không có người đại diện hợp pháp thì người tiếp công dân ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại thành đơn, đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn đó và vào sổ theo dõi đơn.

b) Trường hợp nội dung đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật. Trường hợp nội dung khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

##### **2. Việc xử lý đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh:**

a) Trường hợp công dân đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân ghi chép vào sổ tiếp công dân và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào sổ tiếp công dân ghi nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ mà không có người đại diện hợp pháp thì người tiếp công dân ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung thành đơn, đọc lại cho công dân nghe. Trường hợp tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để giải quyết theo quy định của pháp luật; trường hợp tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền xem xét giải quyết.

b) Trường hợp công dân đến gửi đơn có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân tiếp nhận và xử lý đơn theo quy định tại Khoản 1 và điểm a Khoản 2 Điều này.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do dịch vụ bưu chính chuyển phát.

Bộ phận tiếp nhận thực hiện theo Quy định này về công tác văn thư, vào sổ theo dõi và thực hiện theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn kiến nghị, phản ánh.

4. Thời hạn xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 28 Luật tiếp công dân.

**Điều 12. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung**

1. Trường hợp có nhiều người cùng đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì người có trách nhiệm tiếp công dân hoặc người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử người đại diện để trình bày nội dung vụ việc. Việc cử người đại diện được thực hiện theo Điều 29 và Điều 30 của Luật tiếp công dân.

2. Văn bản cử người đại diện phải có những nội dung sau:

- a) Ngày, tháng, năm.
- b) Họ, tên, địa chỉ của người đại diện.
- c) Nội dung, phạm vi được đại diện.
- d) Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung;
- e) Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

3. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và nội dung của văn bản cử đại diện.

**Điều 13. Sử dụng các biểu mẫu trong tiếp công dân, xử lý đơn**

Ban tiếp công dân sử dụng các biểu mẫu tiếp công dân theo các biểu mẫu tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong công tác tiếp nhận xử lý đơn thống nhất theo quy định tại Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn kiến nghị, phản ánh.

## Mục 2

### TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH UBND CÁC CẤP VÀ THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ

**Điều 14. Trách nhiệm Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND các cấp, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị trong tiếp công dân**

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ, trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng với ngày thứ 7, chủ nhật hoặc ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của người có trách nhiệm tiếp công dân được công bố công khai; niêm yết tại nơi tiếp công dân; còn được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị, địa phương mình (nếu có).

3. Người có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 5 Điều 8 của Quy định này.

4. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan khi được yêu cầu cùng tham dự tiếp công dân định kỳ phải trực tiếp tham dự; trường hợp vắng có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay.

5. Lịch tiếp công dân định kỳ của người có trách nhiệm tiếp công dân được thực hiện theo Khoản 5, Điều 12; Khoản 5 Điều 13; điểm d, Khoản 2 Điều 15 và Khoản 2 Điều 18 Luật tiếp công dân.

**Điều 15. Trách nhiệm thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan cùng tiếp công dân đột xuất với người có trách nhiệm tiếp công dân.**

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cấp thiết trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc đã quá thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo do lỗi của cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc của cán bộ, công chức, viên chức, người thuộc quyền quản lý khi thi hành công vụ nhưng không được giải quyết.

b) Vụ việc tồn đọng, phức tạp, đông người, kéo dài, đã được nhiều cấp, nhiều ngành giải quyết nhưng vẫn chưa có kết luận giải quyết.

c) Tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên, của Cấp ủy hoặc tiếp công dân theo đề xuất của Trường Ban tiếp công dân hoặc cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

d) Tiếp công dân theo đề nghị của Đoàn Đại biểu Quốc Hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, và Đại biểu Hội đồng Nhân dân.

đ) Theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật tiếp công dân.

2. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị được mời tham gia tiếp công dân đột xuất với người có trách nhiệm tiếp công dân với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng phải cử người có trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức, đơn vị mình theo quy định. Sau khi được người có trách nhiệm tiếp công dân đồng ý, Trường Ban tiếp công dân phối hợp với Văn phòng cùng cấp bố trí lịch tiếp công dân.

**Điều 16. Chuẩn bị và tiếp công dân định kỳ, đột xuất**

1. Trường hợp có nhiều người có yêu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự. Khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, bộ phận tiếp nhận hoặc người tiếp công dân phải kiểm tra theo quy định tại Điều 10 của Quy định này.

2. Đối với trường hợp vụ việc đã được xem xét giải quyết trả lời lần hai và có hiệu lực thực hiện. Sau khi đã giải thích mà công dân vẫn còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp người có trách nhiệm tiếp công dân thì ghi tên, nội dung vụ việc vào danh sách và báo cáo người có trách nhiệm tiếp công dân xem xét quyết định.

3. Trường Ban tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo người có trách nhiệm tiếp công dân những trường hợp đột xuất phát sinh tại nơi tiếp công dân để tổ chức tiếp công dân. Trường Ban tiếp công dân phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Thanh tra Tỉnh chuẩn bị các điều kiện, các nội dung cho người có trách nhiệm tiếp công dân để tiếp dân định kỳ, đột xuất.

**Điều 17. Trình tự tiếp công dân định kỳ, đột xuất**



1. Trưởng Ban tiếp công dân trực tiếp hoặc phân công người làm thư ký tại buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người có trách nhiệm tiếp công dân. Thư ký chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị và thông báo cho người chủ trì biết trước khi tiếp công dân.

2. Trưởng Ban tiếp công dân phân công người kiểm tra giấy tờ tùy thân, thông báo cho công dân biết theo thứ tự đã đăng ký và báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân về họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung yêu cầu vụ việc của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành, lắng nghe ý kiến trình bày của công dân và đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham dự trả lời công khai để được rõ nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan để có kết luận nội dung tiếp công dân đó.

**Điều 18. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện thông báo kết quả tiếp công dân**

1. Thông báo ý kiến kết luận của người có trách nhiệm tiếp công dân chủ trì tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất do Văn phòng cùng cấp ký phát hành trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

2. Trưởng Ban tiếp công dân có trách nhiệm phân công người nghiên cứu, lập báo cáo tổng hợp vụ việc, có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện thông báo kết quả tiếp công dân, kể từ ngày có thông báo chỉ đạo về việc tiếp công dân trình người có trách nhiệm tiếp công dân xem xét.

### Chương III

## QUY CHẾ PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN

### Mục 1

## TIẾP CÔNG DÂN CỦA CẤP ỦY, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ỦY BAN MẶT TRẬN TỔ QUỐC VIỆT NAM

### Điều 19. Công tác chuẩn bị

1. Thường trực Cấp ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy Ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam các cấp có yêu cầu tiếp công dân tại nơi tiếp công dân thì Văn phòng Cấp ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy Ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam các cấp gửi văn bản thông báo để Ban tiếp công dân chuẩn bị.

2. Sau khi nhận được văn bản của Văn phòng Cấp ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Thường trực Hội đồng nhân dân, Văn phòng Ủy Ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam các cấp, Ban tiếp công dân có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân của lãnh đạo các cơ quan nói trên theo quy định này.

3. Trưởng Ban tiếp công dân chỉ đạo, phân công người ghi chép đầy đủ thông tin tiếp công dân của Thường trực Cấp ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy Ban Mặt Trận Tổ Quốc Việt Nam các cấp vào sổ tiếp công dân để theo dõi tổng hợp, phục vụ chế độ thông tin báo cáo theo quy định.

**Điều 20. Thông báo ý kiến kết luận của người có trách nhiệm tiếp công dân**

Văn phòng cơ quan, tổ chức, đơn vị của người có trách nhiệm tiếp công dân tại Khoản 1 Điều 19 Quy định này ban hành văn bản thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân.

## Mục 2

### MỐI QUAN HỆ GIỮA BAN TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN

**Điều 21. Quan hệ phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận đơn tại nơi tiếp công dân**

Thực hiện theo quy định tại Điều 13, Điều 14, Điều 15, Điều 16, Điều 17 của 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.

**Điều 22. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

1. Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban tiếp công dân chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến thì Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đúng trình tự, đúng thủ tục, đúng nội dung, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết cho Ban tiếp công dân.

2. Những trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban tiếp công dân chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến, nếu Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết thì Ban tiếp công dân có văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị đó phải khẩn trương giải quyết. Trường hợp đã có văn bản yêu cầu nhưng vụ việc chậm giải quyết, không được giải quyết thì Trưởng Ban tiếp công dân báo cáo người có trách nhiệm tiếp công dân quyết định kiểm tra cơ quan, tổ chức, đơn vị đó về trách nhiệm giải quyết vụ việc.

Trường hợp qua kiểm tra phát hiện có vi phạm thì kiến nghị người có trách nhiệm tiếp công dân xử lý trách nhiệm cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 23. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân với Văn phòng Cấp ủy, Ủy ban Kiểm tra, Ban Nội chính, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy Ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam các cấp**

1. Phối hợp, trao đổi thông tin về tình hình phát sinh, xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Văn phòng Cấp ủy, Ủy Ban Kiểm tra, Ban Nội chính, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Thường trực Hội đồng nhân

dân, Ủy Ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam các cấp để làm tốt công tác tham mưu, đề xuất xử lý đơn, theo dõi kết quả giải quyết vụ việc.

2. Văn phòng Cấp ủy, Ủy ban Kiểm tra, Ban Nội chính, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Thường trực Hội Đồng nhân dân, Ủy Ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam các cấp phối hợp với Ban tiếp công dân chuẩn bị kế hoạch, điều kiện, nội dung phục vụ cho lãnh đạo đơn vị mình tiếp công dân theo yêu cầu.

3. Phối hợp tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người có trách nhiệm tiếp công dân, khi có đề nghị của Trưởng Ban tiếp công dân.

#### **Điều 24. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân với Thanh tra Nhà nước**

1. Ban tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Nhà nước cùng cấp trong việc giúp Chủ tịch UBND cùng cấp tổ chức công tác tiếp công dân; trao đổi thông tin; xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, pháp luật khiếu nại, tố cáo, theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

2. Ban tiếp công dân chủ động, thường xuyên trao đổi thông tin với Thanh tra Nhà nước cùng cấp để đảm bảo hoạt động tiếp công dân đúng pháp luật, việc hướng dẫn và đề xuất xử lý đơn chính xác, kịp thời, đúng trình tự, đúng thủ tục, đúng thẩm quyền.

3. Ban tiếp công dân thực hiện thống nhất các tiêu chí tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ để phục vụ chế độ thông tin, báo cáo và công tác lãnh đạo, chỉ đạo của Chủ tịch UBND cùng cấp.

4. Định kỳ hàng quý Trưởng Ban tiếp công dân phối hợp với Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân, Chánh Thanh tra Nhà nước cùng cấp sinh hoạt để chấn chỉnh, khắc phục những thiếu sót, tồn tại, trao đổi, bàn bạc biện pháp để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, theo dõi kết quả giải quyết vụ việc.

#### **Điều 25. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân với Công an**

1. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với Công an cùng cấp để bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân; có biện pháp bảo đảm an toàn cho người có trách nhiệm tiếp công dân, người tiếp công dân và hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và Công an xã, phường, thị trấn nơi đặt Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm bảo vệ an toàn Trụ sở tiếp công dân; trong trường hợp cần thiết thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Việc xử lý các hành vi vi phạm phải tuân thủ theo quy định pháp luật về bảo đảm trật tự công cộng, về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh trật tự và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

## THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC, KIỂM TRA VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

**Điều 26. Theo dõi kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

Trưởng Ban tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

a) Ban tiếp công dân có phiếu chuyển vụ việc đến các cơ quan, đơn vị, người có trách nhiệm xem xét, giải quyết để báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp về kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đó.

b) Việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của người có trách nhiệm tiếp công dân đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan sau khi Ban tiếp công dân tham mưu xử lý đơn.

### **Điều 27. Đơn đốc, kiểm tra việc thực hiện**

1. Trưởng Ban tiếp công dân có văn bản đơn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết vụ việc theo phiếu chuyển của Ban tiếp công dân sau khi có kết luận của người có trách nhiệm tiếp công dân.

2. Sau khi hết thời hạn quy định phải báo cáo trong văn bản đơn đốc mà vẫn không nhận được kết quả thực hiện, Trưởng Ban tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp để xử lý trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân theo quy định pháp luật.

3. Trưởng Ban tiếp công dân báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cùng cấp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quyết định thành lập Đoàn, Tổ kiểm tra hoặc phối hợp với Thanh tra Nhà nước để kiểm tra việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền giải quyết những vụ việc đã được chuyển đến nhưng đã quá thời hạn quy định mà chưa được xem xét, giải quyết.

### **Điều 28. Tổng hợp, báo cáo**

Trưởng Ban tiếp công dân chịu trách nhiệm định kỳ (hàng tuần, tháng, quý, 6 tháng, 01 năm) tổng hợp kết quả tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân để báo cáo Thường trực Cấp ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc Hội & Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

## Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 29. Tổ chức thực hiện**

1. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, thủ trưởng ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức quán triệt, triển khai, đơn đốc, nghiêm túc thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có những phát sinh mới thì thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét kịp thời sửa đổi, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN *et*

