

QUY CHẾ

**Phối hợp trong công tác tổ chức tiếp công dân,
giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp trên địa bàn tỉnh Hậu Giang**
(Ban hành kèm theo Quyết định số/2021/QĐ-UBND
ngày tháng năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về sự phối hợp giữa cơ quan chủ trì với cơ quan phối hợp trong công tác tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; phối hợp xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo gay gắt, phức tạp, đông người, các trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

2. Quy chế này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập, người có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Mọi hoạt động phối hợp thực hiện công tác tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải kịp thời, tuân thủ đúng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tổ chức và công dân.

2. Bảo đảm thống nhất công tác quản lý Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trong các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh Hậu Giang; tránh hình thức, đùn đẩy trách nhiệm, bỏ trống nhiệm vụ làm ảnh hưởng đến hiệu quả công tác này.

3. Hoạt động phối hợp giữa các sở, ban, ngành tỉnh và các huyện, thị xã, thành phố dựa trên cơ sở vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mỗi cơ quan đã được pháp luật quy định.

4. Đảm bảo tính kỷ luật, kỷ cương trong công tác phối hợp, đề cao trách nhiệm cá nhân của thủ trưởng cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp và cán bộ, công chức tham gia phối hợp thực thi pháp luật về việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

5. Cơ quan, tổ chức hữu quan có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

6. Việc cung cấp hồ sơ, tài liệu, trao đổi thông tin trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải kịp thời, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác quản lý Nhà nước về việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Xây dựng dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chương trình, kế hoạch về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trình cơ quan có thẩm quyền ban hành theo quy định.

2. Tuyên truyền, hướng dẫn và tổ chức việc thực hiện các quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

3. Mở các lớp tập huấn nghiệp vụ, bồi dưỡng kiến thức pháp luật và kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Cung cấp thông tin, trao đổi hướng giải quyết các vụ việc có liên quan, phối hợp giải quyết những vụ việc phức tạp, những vướng mắc về nghiệp vụ để tiếp và xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung hoặc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết, hoặc vụ việc có nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp, phối hợp vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét giải quyết hoặc chờ kết quả giải quyết của tỉnh, cơ quan cấp trên, phối hợp để bảo đảm an ninh trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân do Lãnh đạo chọn, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

5. Tổng hợp, báo cáo và sơ kết, tổng kết tình hình tiếp công dân, tình hình khiếu nại, tố cáo và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Cung cấp hồ sơ, tài liệu, trao đổi thông tin về tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện các yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và

tạo điều kiện cho cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Tham gia giải quyết, trao đổi biện pháp giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến lĩnh vực của ngành, địa phương mình quản lý.

3. Tham mưu, hướng dẫn, phối hợp, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền; ngăn chặn, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

4. Các phương thức phối hợp khác không trái với quy định của pháp luật.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Mục 1

TRÁCH NHIỆM CHUNG

Điều 5. Cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp

1. Cơ quan chủ trì giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân là Thanh tra tỉnh; Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, UBND cấp huyện giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Cơ quan chủ trì giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân là Thanh tra cấp huyện; Ban Tiếp công dân cấp huyện phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan giúp Chủ tịch UBND cấp huyện tiếp công dân định kỳ, đột xuất, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo thẩm quyền.

Điều 6. Trách nhiệm và quyền hạn của cơ quan chủ trì

1. Xây dựng kế hoạch và chủ trì triển khai tổ chức thực hiện các văn bản pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; trong đó xác định nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị phối hợp.

2. Duy trì giữ mối liên hệ với các cơ quan phối hợp về thực hiện nhiệm vụ được phân công.

3. Theo dõi đơn đốc, kiểm tra và báo cáo cơ quan có thẩm quyền về tình hình, kết quả thực hiện hoạt động phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

4. Yêu cầu cơ quan phối hợp cử cán bộ tham gia các hoạt động phối hợp; gửi các quyết định, chương trình, kế hoạch hoạt động phối hợp cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để tổ chức thực hiện.

5. Chủ trì tham mưu việc thành lập các Đoàn thanh tra hoặc Tổ Kiểm tra liên ngành để thẩm tra, xác minh giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp khi được giao; Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành các kết luận, quyết định chuyên môn làm cơ sở để xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật đã được phát hiện qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

6. Phối hợp với Ban Tiếp công dân cùng cấp xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

Điều 7. Trách nhiệm và quyền hạn của cơ quan phối hợp

Theo yêu cầu và nhiệm vụ cụ thể, các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn cấp huyện, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, tổ chức có liên quan có trách nhiệm phối hợp các hoạt động sau:

1. Phân công lãnh đạo phụ trách và chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ quản lý về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

2. Phân công cán bộ, công chức của đơn vị tham gia tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến lĩnh vực mà ngành, địa phương mình quản lý theo yêu cầu của cơ quan chủ trì.

3. Tham dự các phiên họp liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo do Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện triệu tập hoặc cơ quan chủ trì yêu cầu. Chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu cần thiết phục vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Sắp xếp cử cán bộ, công chức dự các lớp bồi dưỡng, đào tạo nhằm nâng cao năng lực quản lý, chuyên môn nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi có thông báo hoặc thư chiêu sinh.

5. Xây dựng kế hoạch và tổ chức kiểm tra, đơn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện triệt để các kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

6. Phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân các cấp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền; vận động thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương; phối hợp trong việc tổ chức tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về một nội dung theo quy định tại khoản 6 Điều 7, khoản 6 Điều 8 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ. Thực hiện chế độ báo cáo theo định kỳ hàng tháng, hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất cho cơ quan Thanh tra nhà nước cùng cấp về tình hình khiếu nại, tố cáo và công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị ở địa phương để tổng hợp tham mưu UBND cùng cấp báo cáo cơ quan cấp trên theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước đối với giám sát của Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh và Đại biểu Quốc hội

1. Thủ trưởng các cơ quan khi nhận được yêu cầu báo cáo tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo của Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, có trách nhiệm báo cáo đầy đủ, kịp thời theo đúng yêu cầu của Đoàn.

2. Khi Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh tổ chức Đoàn Giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phát hiện có vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, công dân và kiến nghị phải áp dụng biện pháp cần thiết để kịp thời chấm dứt vi phạm thì Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền phải xem xét, thực hiện.

3. Các khiếu nại, tố cáo do Đoàn Đại biểu Quốc hội và Đại biểu Quốc hội chuyển đến phải được Thủ trưởng cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo luật định và báo cáo kết quả giải quyết bằng văn bản cho Đoàn Đại biểu Quốc hội và Đại biểu đã chuyển đơn đến. Nếu Đoàn Đại biểu Quốc hội và Đại biểu Quốc hội thấy việc giải quyết chưa thỏa đáng, yêu cầu tìm hiểu thêm hoặc yêu cầu xem xét lại thì Thủ trưởng cơ quan đó phải thực hiện.

Điều 9. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước đối với giám sát của Hội đồng nhân dân và Đại biểu Hội đồng nhân dân

1. Chánh Thanh tra tỉnh, Chánh Thanh tra huyện có trách nhiệm tổng hợp tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo trình UBND cùng cấp để báo cáo tại kỳ họp HĐND phiên họp thường kỳ.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cùng cấp khi nhận được yêu cầu kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thường trực Hội đồng nhân dân thì có trách nhiệm làm tham mưu cho UBND cùng cấp báo cáo theo đúng yêu cầu.

3. Các khiếu nại, tố cáo do Thường trực HĐND, Đại biểu HĐND chuyển đến phải được Thủ trưởng cơ quan xem xét, xử lý đơn theo luật định; giải quyết kịp thời vụ việc thuộc thẩm quyền và báo cáo kết quả giải quyết cho Thường trực HĐND và Đại biểu HĐND đã chuyển đơn đến biết.

Trường hợp vụ việc đã được giải quyết, nhưng thường trực HĐND, Đại biểu HĐND có ý kiến và yêu cầu xem xét lại thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đã giải quyết phải thực hiện và thông báo lại kết quả cho thường trực HĐND hoặc Đại biểu HĐND đã chuyển đơn biết.

Điều 10. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước đối với giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và Ban Thanh tra nhân dân

Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc hoặc kiến nghị của Ban Thanh tra nhân dân chuyển đến và thông báo kết quả cho UBMTTQ, Ban Thanh tra nhân dân đã chuyển đơn.

Điều 11. Phối hợp trao đổi thông tin

Trường hợp cần trao đổi thông tin, tài liệu phục vụ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; các cơ quan phối hợp có trách nhiệm trao đổi, cung cấp theo yêu cầu của cơ quan đề nghị. Nếu từ chối cung cấp thông tin, cơ quan được yêu cầu phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do từ chối.

Mục 2

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG VIỆC PHỐI HỢP XỬ LÝ NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ MỘT NỘI DUNG

Điều 12. Xử lý thông tin về nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về một nội dung hoặc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đồng người phức tạp

1. Khi có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo về một nội dung hoặc khiếu nại, tố cáo đồng người, phức tạp đến các cơ quan Trung ương thì Trưởng ban Tiếp công dân nơi có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp, Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để tiếp hoặc cử người có trách nhiệm phối hợp với Trụ sở tiếp công dân Trung ương và các cơ quan chức năng có liên quan của Trung ương tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc theo yêu cầu của người có thẩm quyền; giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền hoặc chỉ đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân có trách nhiệm: Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện Ủy ban nhân dân địa phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 13. Điều phối lực lượng

Lãnh đạo cơ quan chủ trì, Trưởng Ban tiếp công dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu kiện đông người, phức tạp phải có mặt tại địa điểm đông người tụ tập để điều động lực lượng phối hợp (gồm đại diện các cơ quan như: Ban Dân vận, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể của huyện, thị xã, thành phố); chỉ đạo cơ quan hữu quan có liên quan mang theo các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến các quyết định hành chính, hành vi hành chính đang bị khiếu nại, tố cáo và báo cáo tổng hợp được biên tập ngắn gọn, đầy đủ, đã cập nhật, phục vụ cho việc vận động thuyết phục, xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp.

Chỉ đạo lực lượng Công an cùng cấp tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự, phối hợp xử lý những hành vi vi phạm pháp luật về an ninh trật tự.

Điều 14. Xử lý tình huống

1. Phân công triển khai lực lượng

a) Lực lượng bảo vệ an ninh trật tự (căn cứ phương án, quy trình nghiệp vụ và sự phân công của ngành mình) nhanh chóng ổn định và bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm đông người tụ tập.

b) Lãnh đạo cơ quan chủ trì và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố nơi phát sinh khiếu kiện đông người, phức tạp cùng đại diện các cơ quan như: Ban Dân vận, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể của huyện, thị xã, thành phố trao đổi thống nhất biện pháp xử lý, cách tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người đến đúng địa điểm tiếp công dân để được tiếp xúc.

c) Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố nơi phát sinh khiếu kiện đông người, phức tạp điều động phương tiện (đã có kế hoạch chuẩn bị trước) để đưa người khiếu nại, tố cáo đến nơi tiếp công dân của huyện, thị xã, thành phố nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người để tiếp.

2. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo

a) Trường hợp đoàn khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp đến Trụ sở Tiếp công dân Trung ương để khiếu nại, tố cáo thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc Công an tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân và Trưởng Ban Tiếp công dân huyện, thị xã, thành phố nơi có đoàn đông người có trách nhiệm phối hợp với Trụ sở tiếp công dân của Trung ương để tiếp xúc, đối thoại, vận động, thuyết phục, xử lý theo quy định của pháp luật đối với từng nội dung của người khiếu nại, tố cáo và biện pháp đưa công dân về giải quyết tại địa phương.

b) Trường hợp đoàn người khiếu nại, tố cáo đến tại trụ sở các cơ quan của tỉnh thì mời về Trụ sở tiếp công dân của tỉnh để tiếp xúc, đối thoại và xử lý theo quy định của pháp luật đối với từng nội dung yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về một nội dung thì chỉ tổ chức tiếp đại diện và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật.

d) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về một nội dung đến Trụ sở cơ quan cấp huyện thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo chủ trì cùng với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp xúc; nêu rõ mục đích, yêu cầu, chương trình, nội quy tiếp xúc sau khi nghe đại diện người khiếu nại, tố cáo trình bày phải kết luận giải quyết từng vụ việc cụ thể; những vấn đề chưa thể trả lời ngay buổi tiếp xúc thì hẹn thời gian giải quyết hoặc trả lời cụ thể cho đại diện người khiếu nại biết, những trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; đồng thời vận động, thuyết phục đoàn đông người khiếu nại, tố cáo ra về có trật tự và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật.

e) Nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo phải trang bị phương tiện ghi âm, ghi hình; đối với cơ quan Công an phụ trách địa bàn nơi người khiếu nại, tố cáo tập trung đông người, phức tạp có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự, bảo vệ cán bộ tiếp công dân, xử lý các hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.

Điều 15. Giải quyết những vụ việc khiếu nại đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan nhà nước

1. Khi phát sinh những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan Nhà nước thì thủ trưởng cơ quan nơi có đoàn đông người tụ tập phải thông báo cho Thủ trưởng cơ quan Công an phụ trách địa bàn kịp thời có biện pháp xử lý nhanh để ổn định tình hình.

2. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người quá phức tạp không tự xử lý được thì thủ trưởng cơ quan có đông người tụ tập khiếu nại, tố cáo báo cáo nhanh Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp, Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh, Thanh tra tỉnh để tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết.

Điều 16. Phương pháp xử lý đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người sau khi tiếp xúc

1. Đối với những vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo, kết luận giải quyết của Thủ tướng Chính phủ hoặc của các Bộ, ngành chức năng của Trung ương, quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo của cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền đã có hiệu lực pháp luật thì cơ quan chủ trì yêu cầu cơ quan, tổ chức có liên quan khẩn trương tổ chức thực hiện dứt điểm.

2. Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh phối hợp Thanh tra tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để chỉ đạo giao vụ việc cho Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố rà soát lại vụ việc khiếu nại, tố cáo. Có kế hoạch tập trung giải quyết và xác định rõ thời hạn giải quyết dứt điểm từng vụ việc, trên tinh thần chăm lo bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân. Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo đúng trình tự, thủ tục và thẩm quyền theo quy định pháp luật; những trường hợp chậm trễ thời gian chưa giải quyết được phải thông báo cho cá nhân, tổ chức biết lý do và hạn thời gian giải quyết.

3. Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo có cơ sở thì Thanh tra tỉnh tham mưu, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để chỉ đạo các cơ quan chức năng có liên quan tự khắc phục, sửa chữa những sai sót trong thời hạn do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, báo cáo, kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét quyết định việc thay đổi, hủy bỏ các biện pháp, các quyết định giải quyết trước đó. Kết luận về trách nhiệm và hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức, cơ quan Nhà nước có sai phạm; công bố những trường hợp điển hình trên các phương tiện thông tin đại chúng để có tác dụng giáo dục và phòng ngừa.

4. Đối với các vụ việc các cấp có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì giải thích, thuyết phục người khiếu nại, tố cáo để họ chấp hành chấm dứt khiếu nại, tố cáo. Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo không chấp hành thì có văn bản đề nghị cơ quan chức năng giám sát hoặc tổ chức chính trị - xã hội đại diện cho lợi ích của người khiếu nại, tố cáo có ý kiến bằng văn bản đề công bố cho người khiếu nại, tố cáo biết.

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo lạm dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống xúc phạm đến danh dự, uy tín cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước và các tổ chức chính trị - xã hội, gây rối trật tự công cộng và các hành vi vi phạm khác thì cơ quan Công an hoàn thành hồ sơ, thủ tục xử lý hoặc kiến nghị cơ quan cấp có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật; đồng thời công bố rõ nội dung vụ việc trên các phương tiện thông tin đại chúng để có tác dụng giáo dục và phòng ngừa.

5. Đối với những vụ việc chưa được xem xét giải quyết thì giải thích và có văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, người có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết phải thụ lý, ban hành quyết định giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả giải quyết; trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh thì báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm thực hiện

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng cơ quan các ban, ngành, đoàn thể tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và tổ chức triển khai thực hiện Quy chế. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đông Văn Thanh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HẬU GIANG**

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

Số: /2021/QĐ-UBND

Hậu Giang, ngày tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
**BAN HÀNH QUY CHẾ PHỐI HỢP TRONG CÔNG TÁC TỔ CHỨC TIẾP
CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC
TẠP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HẬU GIANG**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẬU GIANG

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

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

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy
phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của
Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính
phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;*

*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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra
Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính
phủ 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 Hậu Giang,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quyết định này kèm theo Quy chế phối hợp trong công tác tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 (mười) ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 27/2015/QĐ-UBND ngày 24/8/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang về việc ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

Điều 2. Giao Chánh Thanh tra tỉnh phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai, thực hiện Quy chế này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- VP. Chính phủ (HN - TP. HCM);
- Thanh tra Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản);
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**