

QUY CHẾ

Tổ chức tiếp công dân 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

Quy chế này quy định trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức có nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định trên địa bàn tỉnh Hậu Giang (dưới đây gọi chung là Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước); quy định nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân; thống nhất quản lý công tác tổ chức tiếp công dân trong phạm vi toàn tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với có quan hành chính Nhà nước, Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập có nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định; cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hậu Giang và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. 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 các cơ quan hành chính Nhà nước.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết; các trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, 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 khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 4. Bố trí trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân

Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước có nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định phải bố trí trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân có vị trí thuận lợi, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân phải niêm yết nội quy tiếp công dân và Quy chế tổ chức tiếp công dân, trong đó phải nêu rõ trách nhiệm của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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, phân công bố trí cán bộ 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.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân; nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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; các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; 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; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; 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; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc 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.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư này.

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

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH, TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CẤP HUYỆN; ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN Ở CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN, ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP VÀ Ở CẤP XÃ

Điều 10. Trụ sở tiếp công dân của tỉnh

Trụ sở tiếp công dân của tỉnh là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh. Trụ sở tiếp công dân tỉnh do Ban Tiếp công dân tỉnh trực tiếp quản lý. Ban Tiếp công dân tỉnh do Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Kết thúc việc tiếp công dân Chủ tịch UBND tỉnh ra thông báo việc tiếp công dân.

Điều 11. Trụ sở tiếp công dân của cấp huyện

Trụ sở tiếp công dân của huyện, thị xã, thành phố (dưới đây gọi chung là cấp huyện) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy (sau đây gọi chung là Huyện ủy), Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện. Ban tiếp công dân cấp huyện trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp huyện. Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban kiểm tra Huyện ủy phối hợp cùng Ban tiếp công dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Kết thúc việc tiếp công dân Chủ tịch UBND cấp huyện ra thông báo việc tiếp công dân.

Điều 12. Địa điểm tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và cấp huyện

Địa điểm tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan, đơn vị do UBND tỉnh thành lập được bố trí tại trụ sở nơi làm việc, do cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị làm công tác tiếp công dân.

Các cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và các đơn vị sự nghiệp công lập có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức phải tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở nơi làm việc và bố trí cán bộ kiêm nhiệm làm công tác tiếp công dân.

Việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất phải được công chức viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân đồng thời nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung và gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

Kết thúc việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 13. Địa điểm tiếp công dân của UBND cấp xã

Địa điểm tiếp công dân của UBND xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã) là nơi tiếp công dân của Cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã, được thực hiện tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã, bố trí địa điểm tiếp công dân riêng, vị trí thuận lợi, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân; phân công cán bộ kiêm nhiệm công tác tiếp công dân.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 14. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

1. Ban tiếp công dân tỉnh, Ban tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân lịch tiếp công dân của lãnh đạo các cơ quan Đảng và Nhà nước, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết từng buổi tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có). Nội dung thông tin cần công bố bao gồm: Nơi tiếp công dân, thời gian tiếp công dân thường xuyên, lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân quy định tại Khoản 1, 2 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 15. Tiếp nhận đơn và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc tiếp nhận đơn từ các nguồn như sau: Đơn gửi trực tiếp qua tiếp công dân; đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính; đơn gửi từ các cơ quan đơn vị hoặc qua hộp thư góp ý; đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí, đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyên đến.

2. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

3. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: Số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng

văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

4. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 16. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 17. Trường hợp tiếp và xử lý khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

2. 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 lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung

khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điền chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. 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.

4. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan Công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

5. Khi nhận được yêu cầu của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc của Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm: Cử người có trách nhiệm hoặc trực tiếp tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền; giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền hoặc chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật; chủ trì vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương.

6. Thủ trưởng cơ quan Công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện hoặc phối hợp với Ban tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng tại nơi có nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

1. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Theo dõi, quản lý công tác tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân đồng thời nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Thanh tra tỉnh có trách nhiệm phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

Chánh Thanh tra tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất quản lý công tác tiếp công dân; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị do UBND tỉnh thành lập; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của

pháp luật và Quy chế tiếp công dân của UBND tỉnh; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tiếp công dân với Thường trực HĐND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

Thời gian tiếp công dân thường xuyên trong ngày làm việc: Sáng từ 7 giờ đến 11 giờ, buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

Điều 21. Chế độ báo cáo công tác tiếp công dân

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thuộc quyền quản lý thực hiện việc tiếp công dân ở cơ quan, đơn vị mình theo quy định.

Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm các cơ quan, đơn vị tổng hợp tình hình, báo cáo kết quả công tác tiếp công dân (thông qua Thanh tra tỉnh) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo đúng thời gian quy định. Về thời gian báo cáo giao Chánh Thanh tra tỉnh hướng dẫn cụ thể.

Điều 22. Trách nhiệm thực hiện

1. Chánh Thanh tra tỉnh có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này./.

**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 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH
BAN HÀNH QUY CHẾ TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN 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 Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

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

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

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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 tổ chức tiếp công dân 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 03/2015/QĐ-UBND ngày 19/01/2015 của Ủy ban nhân dân

tỉnh Hậu Giang về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân 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;
- TT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đông Văn Thanh