

Số: **20** /2015/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày **18** tháng 5 năm 2015

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
ĐẾN	Số: ... <b>497</b> .....
	Ngày: <b>20/5</b>
	Chuyên: .....

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

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

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại 2011;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo 2011;

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 03/2013/TT-TTCT ngày 10 tháng 6 năm 2013 quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng và Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Thanh tra Chính phủ.

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 85/TTr-TTr ngày 09 tháng 02 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này *Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế*.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1871/QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2011 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành Quy chế Tiếp công dân.



**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Tư pháp (Cục KTVBQPPL);
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban TCD Trung ương;
- Thường vụ Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Tỉnh ủy: Văn phòng, Ban NC, UBKT;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- VP Đoàn ĐBQH & HĐND tỉnh;
- Hội Nông dân tỉnh;
- Báo Thừa Thiên Huế, Đài PTTH tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh; các CV;  
Công Thông tin điện tử;
- Lưu: VT, Ban TCD. *ngoc*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
K.T. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

(Ban hành kèm theo Quyết định số : **20** /2015/QĐ-UBND ngày **18** tháng năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)

#### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

###### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế 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.

###### 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 khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng 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 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, thành phố Huế (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 Thành ủy, 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.

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; 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.

### **Điều 4. Cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân các cấp**

1. Ban Tiếp công dân tỉnh do Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập, trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân tỉnh; Trưởng ban, Phó Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh bổ nhiệm, miễn nhiệm.

Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh phải bố trí công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên và xử lý đơn thư; bảo đảm phục vụ công tác tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Ban Tiếp công dân cấp huyện do Ủy ban nhân dân cấp huyện thành lập, trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do một Phó Chánh Văn phòng làm Trưởng ban; Trưởng ban Tiếp công dân cấp huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện bổ nhiệm, miễn nhiệm. Tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện phải bố trí công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công

dân thường xuyên và phục vụ công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện.

3. Ban Tiếp công dân các cấp có con dấu riêng để phục vụ công tác tiếp công dân.

4. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có tổ chức thanh tra thì giao công chức thuộc tổ chức thanh tra thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân. Đối với cấp Sở không có tổ chức thanh tra thì bố trí công chức chuyên môn có kinh nghiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân của cơ quan.

5. Việc 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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân cấp xã, bố trí công chức kiêm nhiệm làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 5. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

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 nơi tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có).

**Điều 6. Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh**

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh theo Thông báo lịch tiếp công dân của Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

Trường hợp vì lý do đột xuất, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 phân công cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân.

Việc bố trí lại buổi tiếp công dân hoặc phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp phải thông báo kịp thời cho các cơ quan chức năng liên quan và nhân dân biết.

2. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh gồm đại diện lãnh đạo các cơ quan:

a) Hội nông dân tỉnh;

b) Công an tỉnh;

c) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Lao động- Thương binh và Xã hội, Sở Tài chính, Sở Tư pháp, và một số sở, ngành khác khi có yêu cầu.

d) Ủy ban nhân dân thành phố Huế, các huyện, thị xã liên quan.

d) Các cơ quan liên quan khác (thành phần cụ thể do Ban Tiếp công dân tỉnh thông báo mời theo chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân).

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất. 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. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

4. 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) Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân 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 của tỉnh theo qui định tại khoản 3 Điều 12 Luật Tiếp công dân.

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 điểm a, b, c, d, đ khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân.

## **Điều 7. 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 lần tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện (ngày cụ thể do Ủy ban nhân dân cấp huyện quy định). Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân; việc phân công phải được thông báo cho thành phần mời dự và niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện;

2. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện gồm đại diện lãnh đạo các cơ quan:

a) Hội nông dân cấp huyện;

b) Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thanh tra huyện, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, Phòng Tư pháp, Công an huyện và một số phòng, ban khác khi có yêu cầu;

c) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn liên quan.

d) Các cơ quan liên quan khác (thành phần cụ thể do Ban Tiếp công dân huyện thông báo mời theo chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân).

### **3. Tiếp công dân đột xuất**

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì tiếp công dân đột xuất. 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.

Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

### **4. 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) Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy cử đại diện 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 theo qui định tại khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân.

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 điểm a, b, c khoản 4 Điều 13 của Luật Tiếp công dân.

## **Điều 8. 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. Ban hành nội quy tiếp công dân.
2. Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.
3. Trực tiếp tiếp công dân 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). Trường hợp đột xuất không tiếp được thì phải phân công cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp. Thành phần tham gia cùng tiếp công dân do người chủ trì quyết định.
4. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.
5. Phối hợp chặt chẽ với các 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; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.
6. Phân công công chức kiêm nhiệm tiếp công dân thường xuyên và tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

## **Điều 9. Tiếp công dân tại các sở, ban, ngành chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh phải bố trí nơi tiếp công dân tại trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị; phòng tiếp công dân phải bố trí riêng, bảo đảm thuận tiện, có các trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ công tác tiếp công dân; trực tiếp chủ trì tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại nơi tiếp công dân của cơ quan mình; 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.

2. Thủ trưởng các cơ quan nêu tại khoản 1 Điều này và khoản 1 Điều 10 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 10. 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 qui 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 sở, 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 qui tiếp công dân; xây dựng các quy trình, quy định, quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở Tiếp công dân, nơi tiếp công dân theo tiêu chuẩn của hệ thống quản lý chất lượng ISO qui định.

#### **Điều 11. 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 để biết, thực hiện; theo dõi, báo cáo kết quả thực hiện ý kiến chỉ đạo tại các buổi tiếp công dân theo qui 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 việc 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 12. 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 qui định tại Điều 18 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 cố 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 qui định tại Điều 4 Thông tư 06/2014/TT-TTCP 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 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp công dân**

Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp công dân thực hiện theo Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 4 Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Điều 8, Điều 9 Quy chế *Phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và nơi tiếp công dân ở địa bàn thành phố Huế, các thị xã, các huyện thuộc tỉnh* ban hành kèm theo Quyết định số 04/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 14. 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 15. 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 16. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân các cấp**

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

a) Chủ trì tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

b) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn qui định tại Điều 7 Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

c) 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 Ủy ban nhân dân cùng cấp.

d) 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 (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

đ) Thực hiện các nội dung công việc qui định tại Khoản 3 Điều 10 Quy chế 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) Chủ trì tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện;

b) Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn qui định tại Điều 8 Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

c) 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 cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân cùng cấp.

d) 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 (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

đ) Thực hiện các nội dung công việc qui định tại Khoản 3 Điều 10 Quy chế này và các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện giao.

**Điều 17. 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**

1. 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 đường lối xử lý các vụ việc có liên quan thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình khi có yêu cầu.

2. Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ phối hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân và các qui định tại Điều 4, Điều 7, Điều 11, Điều 13, Điều 16, Khoản 2 Điều 17 của *Quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và nơi tiếp công dân ở địa bàn thành phố Huế, các thị xã, các huyện thuộc tỉnh* ban hành kèm theo Quyết định số 04/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 18. 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 qui định tại Điều 30, Điều 31 Luật Tiếp công dân; Điều 20, Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 *Quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và nơi tiếp công dân ở địa bàn thành phố Huế, các thị xã, các huyện thuộc tỉnh* ban hành kèm theo Quyết định số 04/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 19. Trách nhiệm phối hợp của các cơ quan tham gia tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh tại địa bàn các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh**

1. Khi Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại địa bàn các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh thì Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế có trách nhiệm phối hợp thực hiện các nhiệm vụ liên quan theo qui định tại *Quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và nơi tiếp công dân ở địa bàn thành phố Huế, các thị xã, các huyện thuộc tỉnh* ban hành kèm theo Quyết định số 04/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế có trách nhiệm chỉ đạo Ban Tiếp công dân, các phòng, ban chuyên môn; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc quyền thực hiện một số nội dung công việc sau:

a) Tổng hợp tình hình các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến, nghị, phản ánh tại địa bàn tiếp công dân; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu vụ việc để phục vụ lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc tiếp công dân;

b) Bố trí nơi để Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân, nơi công dân ngồi chờ riêng biệt nhằm đảm bảo giữ bí mật thông tin của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh phát Phiếu đăng ký tiếp công dân và thu lại phiếu khi công dân đã đăng ký nội dung, yêu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

## Chương IV

# NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

### **Điều 20. 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 qui 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 qui 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 qui định.

### **Điều 21. 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. Vi phạm các nội dung được qui định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;

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

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

## Chương V

### QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

#### **Điều 22. 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:

- 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. Khi đến nơi tiếp công dân, 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) 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;
- c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- d) Khi người có trách nhiệm gọi tên mới vào gặp người có thẩm quyền tiếp;
- đ) Trình bày trung thực, tóm tắt 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;
- e) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân;
- g) 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.

Việc cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung phải tuân theo qui định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân.

h) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

## **Chương VI**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT**

#### **Điều 23. 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 của 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 24. 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.



## Chương VII

### BẢO VỆ AN NINH TRẬT TỰ, SƠ CỨU Y TẾ TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN, NƠI TIẾP CÔNG DÂN

#### **Điều 25. Bảo vệ tại Trụ sở Tiếp công dân, nơi tiếp công dân**

Giám đốc Công an tỉnh chỉ đạo lực lượng Công an các cấp thuộc quyền thực hiện các nội dung sau:

1. Bảo đảm an toàn, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân, nơi tiếp công dân ở các cấp, các ngành khi có yêu cầu;

2. Có biện pháp xử lý kịp thời theo qui định của pháp luật đối với những trường hợp 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 trong hoạt động tiếp công dân;

3. Thực hiện tốt công tác phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự theo qui định tại Khoản 4 Điều 9, Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 25 *Quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và nơi tiếp công dân ở địa bàn thành phố Huế, các thị xã, các huyện thuộc tỉnh* ban hành kèm theo Quyết định số 04/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

#### **Điều 26. Sơ cứu y tế tại Trụ sở Tiếp công dân, nơi tiếp công dân**

Giám đốc Sở Y tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Huế, các thị xã, các huyện chỉ đạo các đơn vị y tế trực thuộc thực hiện các nội dung sau:

1. Đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Trụ sở Tiếp công dân, nơi tiếp công dân ở các cấp, các ngành khi có yêu cầu;

2. Thực hiện tốt công tác phối hợp bảo đảm sơ cứu y tế theo qui định tại Khoản 4 Điều 9, Điều 26 *Quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và nơi tiếp công dân ở địa bàn thành phố Huế, các thị xã, các huyện thuộc tỉnh* ban hành kèm theo Quyết định số 04/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

#### **Điều 27. Xây dựng mối quan hệ phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự**

Thủ trưởng các cơ quan quản lý hành chính nhà nước có trách nhiệm phối hợp với cơ quan Công an, Y tế tại địa bàn xây dựng quy chế phối hợp cụ thể để thực hiện các nội dung qui định tại Điều 25, Điều 26 Qui định này.

## **Chương VIII-**

### **QUẢN LÝ VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 28. 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 chế 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 chế 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 qui định tại Điều 20 của Quy chế này.

#### **Điều 29. 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 qui 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, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố Huế.

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, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

#### **Điều 30. 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 của pháp luật.

## **Điều 31. Chế độ báo cáo công tác tiếp công dân**

1. Đối với Thanh tra các cấp; Thanh tra các sở, 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, ngành chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh 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, 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. Nội dung báo cáo và biểu mẫu kèm theo :

Nội dung báo cáo và biểu mẫu thực hiện theo đề cương Mẫu báo cáo số 02 kèm theo Thông tư số 03/2013/TT-TTTP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ; trong đó dự báo thêm tình hình các vụ việc đông người, phức tạp có thể khiếu nại, tố cáo đến các cơ quan cấp Tỉnh, Trung ương.

Để có số liệu kịp thời, ngay sau khi ký phát hành phải gửi file báo cáo qua thư điện tử công vụ theo qui định.

4. Thời kỳ gửi báo cáo:

a) Báo cáo định kỳ: Thời kỳ lấy số liệu, thời hạn gửi báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm thực hiện theo Điều 9 Thông tư số 03/2013/TT-TTTP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ.

b) Báo cáo hàng tháng:

- Thanh tra cấp huyện, thanh tra sở, ngành, Ban Tiếp công dân cấp huyện gửi báo cáo trước ngày 16 hàng tháng;

- Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh gửi báo cáo trước ngày 18 hàng tháng;

5. Trách nhiệm chỉ đạo, đôn đốc thực hiện chế độ báo cáo:

a) Thanh tra tỉnh có trách nhiệm đôn đốc Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra thành phố Huế, các thị xã, các huyện, các sở ngành liên quan gửi báo cáo về Thanh tra tỉnh để tổng hợp tình hình, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh dự thảo báo cáo gửi Thanh tra Chính phủ và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền đảm bảo thời hạn qui định tại điểm a, b khoản 4 Điều này.

b) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm đôn đốc Ban Tiếp công dân cấp huyện gửi báo cáo hàng tháng để tổng hợp, báo cáo Ban Tiếp công dân Trung ương, Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền đảm bảo thời hạn qui định tại điểm b khoản 4 Điều này.

c) Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm đôn đốc Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện nêu tại Điều 10 Quy chế này, để tổng hợp, báo cáo cơ quan, tổ chức có thẩm quyền đảm bảo thời hạn qui định tại điểm a, b khoản 4 Điều này.

6. 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 chế này.

7. Xây dựng cơ sở dữ liệu tiếp công dân:

Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân các huyện, thị xã, thành phố Huế và các cấp, các ngành tổ chức cập nhật các nội dung liên quan công tác tiếp công dân được qui định tại Quy chế này để thực hiện chế độ theo dõi, đôn đốc, báo cáo công tác tiếp công dân của tỉnh trên môi trường mạng.

## **Chương IX**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

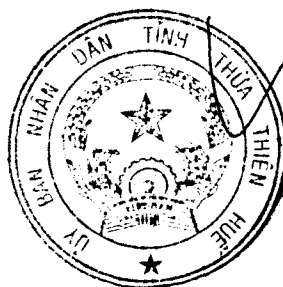
#### **Điều 32. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Huế, các thị xã, các huyện; 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 chế này.

2. Thanh tra tỉnh chủ trì phối hợp Ban Tiếp công dân tỉnh, các địa phương, cơ quan liên quan tổ chức tập huấn, tuyên truyền, phổ biến đến cán bộ, công chức ngành Thanh tra, cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân ở các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh.

3. Trong quá trình tổ chức thực hiện, trường hợp có phát sinh, vướng mắc; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh hoặc Ban Tiếp công dân tỉnh) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**

