

Số: /QĐ-UBND

Tuyên Quang, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân
tại trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TUYỀN QUANG

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
Căn cứ Quyết định số 02/2025/QĐ-UBND ngày 02 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh Tuyên Quang, về việc Quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh Tuyên Quang;
Căn cứ Quyết định số 170/QĐ-UBND ngày 14 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang về việc thành lập tổ chức hành chính và các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh Tuyên Quang (sau hợp nhất);
Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy; Thường trực HĐND tỉnh;
- Lãnh đạo Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Ban Đảng Tỉnh ủy; Văn phòng Tỉnh ủy;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các cơ quan TW đóng chân trên địa bàn tỉnh;

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Huy Ngọc

- VP UBND tỉnh: LĐVP, CVNCTH, các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Đảng uỷ, UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, NC, TCD.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TUYÊN QUANG**

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

Số: /QĐ-UBND

Tuyên Quang, ngày tháng năm 2025

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang
(Ban hành kèm theo quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tuyên Quang)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân tỉnh; địa điểm tiếp công dân; trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; Phối hợp, xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đơn vị của tỉnh; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc 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. 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.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định và đúng quy chế tiếp công dân.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, khách quan, chính xác, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. 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.

Điều 6. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp:

1. Theo quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

2. Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và đã có hiệu lực pháp luật, nay tiếp tục đăng ký đề yêu cầu xem xét lại việc giải quyết nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

3. Những trường hợp đã có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền.
4. Những trường hợp đã có thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.
5. Những tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết luận, xử lý theo quy định, nay tiếp tục đăng ký nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh.
6. Những trường hợp đã có thông báo bằng văn bản về việc từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
7. Những trường hợp kiến nghị, phản ánh đã được các cơ quan có thẩm quyền xem xét và có văn bản trả lời, xử lý theo quy định.

Điều 7. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang 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; là nơi tiếp công dân thường xuyên của tỉnh và tiếp định kỳ, đột xuất của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chịu trách nhiệm quản lý 02 Trụ sở Tiếp công dân tỉnh tại phường An Tường và phường Hà Giang 1, tỉnh Tuyên Quang; phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh và các sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ

Mục I. Tiếp công dân thường xuyên

Điều 8. Phạm vi tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh

1. Đại diện Văn phòng Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Tỉnh ủy.
2. Đại diện Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra đảng cấp mình và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy.
3. Đại diện Ban Nội chính tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính tỉnh ủy; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng thuộc thẩm quyền của Ban Nội chính tỉnh ủy.

4. Đại diện Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, với Hội đồng nhân dân tỉnh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Quốc hội, Hội đồng nhân dân.

5. Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định của 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.

Điều 9. Việc tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân tỉnh và thành phần đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Ban Tiếp công dân 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 tỉnh.

2. 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 tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của các cơ quan theo Điều 8 Quy chế này.

3. Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo các quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình Tiếp công dân.

Mục II. Tiếp công dân định kỳ

Điều 10. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ

1. Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, lãnh đạo Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ căn cứ theo lịch công tác được đăng trên Cổng thông tin điện tử tỉnh.

2. Việc tiếp công dân định kỳ đảm bảo đúng theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 11. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

1. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân theo lịch tiếp công dân của định kỳ của Đồng chí Bí thư Tỉnh ủy thực hiện theo quy định tại Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân.

2. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân theo lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Tuyên Quang thực hiện theo quy chế làm việc của Hội đồng nhân dân tỉnh nhiệm kỳ 2021-2026 và Đoàn Đại biểu Quốc hội Khóa XV tỉnh Tuyên Quang.

3. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân phục vụ lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tổng hợp, rà soát các vụ việc phức tạp, tồn đọng kéo dài, các vụ việc đã có văn bản chuyển đơn đến cơ quan tham mưu, các vụ việc đã có văn bản giải quyết nhưng công dân chưa nhất trí, có phát sinh tình tiết mới trước kỳ tiếp dân để chuẩn bị nội dung, yêu cầu các cơ quan liên quan chuẩn bị hồ sơ, báo cáo và mời lãnh đạo các cơ quan liên quan đến tham gia tiếp công dân để thống nhất hướng xử lý vụ việc; mời công dân đến đối thoại, giải quyết.

Trường hợp Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phân loại số công dân đã đăng ký, trường hợp nào đã có thông báo từ chối tiếp, trường hợp không đủ điều kiện tiếp (đã giải quyết hết thẩm quyền, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Tòa án...) thì không tiếp; những trường hợp đã có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chuyển đơn thì người tiếp công dân trả lời, hướng dẫn trực tiếp và chờ kết quả giải quyết;

b) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm liên hệ, thông báo, mời thành phần các cơ quan phối hợp việc tiếp công dân; làm thư ký và xây dựng dự thảo thông báo kết luận tại các buổi tiếp công dân định kỳ báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ, các vụ việc người dân liên tục tiếp khiếu và tham mưu xử lý có hiệu quả các vụ đã được tỉnh giao và đã có công văn đôn đốc nhiều lần; tham mưu báo cáo Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm các cơ quan, đơn vị thực hiện không nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo của cấp trên, đùn đẩy công việc, né tránh trách nhiệm.

c) Kết luận buổi tiếp công dân định kỳ được thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan biết, để thực hiện và theo dõi việc thực hiện; Ban Tiếp công dân có trách nhiệm trích nội dung của Thông báo kết luận chung để gửi cho từng công dân theo vụ việc của mình hoặc ghi sổ biên bản lưu tại Ban Tiếp công dân để theo dõi, xử lý theo quy định.

Mục III. Tiếp công dân đột xuất

Điều 12: Tiếp công dân đột xuất

1. Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội khóa XV tỉnh Tuyên Quang, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan tham mưu

1. Ban Nội chính Tỉnh ủy phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy báo cáo với Thường trực Tỉnh ủy; Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trường Ban tiếp công dân của tỉnh) báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để sắp xếp lịch tiếp công dân.

2. Khi được yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân các xã, phường có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

2. Trực tiếp phân loại, xử lý, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc đơn thư được chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

3. 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.

4. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu ngành theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài nơi tiếp công dân mà cơ quan, tổ chức quy định.

Điều 15. Quyền hạn của người tiếp công dân

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp thuộc Điều 6 Quy chế này.

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

Điều 16. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. 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.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 17. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ 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.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện trình bày.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

PHỐI HỢP XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐỒNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 18. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người tại trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh hoặc các cơ quan, đơn vị trong tỉnh, thì Thủ trưởng, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương, nơi có đoàn đông người tụ tập phải kịp thời báo cáo với Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh diễn biến về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời cung cấp thông tin về nguồn gốc, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác có liên quan để xin ý kiến cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền chỉ đạo phối hợp xử lý kịp thời.

Điều 19. Điều phối lực lượng

1. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường nơi phát sinh khiếu kiện đồng người phải có mặt ngay tại Ban Tiếp công dân hoặc địa điểm đông người tụ tập để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với lực lượng Công an để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

2. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc tiếp công dân, hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định.

Điều 20. Xử lý tình huống tại hiện trường

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 phân công của ngành) nhanh chóng ổn định và bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm đông người tụ tập; khi cần thiết thì phân công chốt chặn, cô lập các tuyến đường vào địa điểm đang có đông người tụ tập.

b) Ban tiếp công dân tỉnh phối hợp với Ủy ban nhân dân các xã, phường nơi phát sinh đông người cùng đại diện các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hội ý nhanh cách thức xử lý, thống nhất cách tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người đến đúng địa điểm tiếp công dân.

c) Ủy ban nhân dân các xã, phường nơi phát sinh đông người điều động phương tiện (theo phương án, kế hoạch đã chuẩn bị trước) để đưa người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định.

2. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại trụ sở các cơ quan của tỉnh để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì mời về Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh để tiếp xúc, đối thoại và xử lý theo quy định.

b) Trường hợp số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh quá đông thì chỉ tổ chức tiếp đại diện do đoàn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tín nhiệm cử đại diện. Việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

Nếu số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ít hoặc họ liên kết đông người, mỗi người có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khác nhau thì phân công cán bộ tiếp từng người để nghe trình bày và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

c) Nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải trang bị phương tiện ghi âm, ghi hình; cơ quan Công an phụ trách địa bàn nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tổ chức tốt công tác nắm tình hình, xử lý kịp thời những tình huống phát sinh gây mất an ninh trật tự; lập biên bản ghi nhận vụ việc vi phạm, ngăn chặn, xử lý những hành vi kích động, gây rối an ninh trật tự, cản trở hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức.

Điều 21. Giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan nhà nước

1. Khi phát sinh những vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động 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, kiến nghị, phản ánh đông người quá phức tạp không tự xử lý được thì thủ trưởng cơ quan có đông người tụ tập khiếu nại, tố cáo thông báo nhanh cho Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý.

Điều 22. Phương pháp xử lý đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người sau khi tiếp xúc

1. Đối với những vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ hoặc kết luận giải quyết của các Bộ, ngành chức năng của Trung ương, quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường thì cơ quan chủ trì yêu cầu cơ quan, tổ chức có liên quan khẩn trương tổ chức thực hiện dứt điểm.

2. Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là có cơ sở thì Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, giao Giám đốc sở, thủ trưởng các sở, ban, ngành hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường rà soát lại vụ việc theo quy định.

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

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn thiếu thiện chí, lạm dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước và các tổ chức chính trị - xã hội, gây rối trật tự công cộng, cử chỉ trái pháp luật thì cơ quan Công an áp dụng các biện pháp cưỡng chế hành chính hoặc áp dụng các biện pháp xử lý hình sự theo quy định của 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.

4. Đối với những vụ việc chưa được xem xét giải quyết theo trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật thì giải thích và có văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có trách nhiệm để giải quyết theo thẩm quyền. Cơ quan có trách nhiệm 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.

Điều 23. Trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh

1. Công an tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo Công an các đơn vị, địa phương chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh bảo đảm an ninh, trật tự và hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người 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, những dấu hiệu tụ tập đông người kéo đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để gây mất an ninh trật tự, có biện pháp phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời khi có yêu cầu.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, vi phạm nội quy, quy chế tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh thì lực lượng công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình có biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở công an gần nhất để xử lý theo quy định của pháp luật; bảo đảm hoạt động bình thường tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Quản lý công tác tiếp công dân

1. Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì tổ chức công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về tiếp công dân với Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

2. Chánh Thanh tra tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất quản lý công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân.

Điều 25. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Ban tiếp công dân của tỉnh) để xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.