

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ TĨNH**

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

Số: 1428/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày 16 tháng 5 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế phối hợp và hoạt động của
Ban Tiếp công dân tỉnh Hà Tĩnh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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

Căn cứ Quyết định số 55/2017/QĐ-UBND ngày 29/12/2017 của UBND tỉnh ban hành Quy chế làm việc của UBND tỉnh Hà Tĩnh;

Căn cứ Quyết định số 56/2018/QĐ-UBND ngày 27/12/2018 của UBND tỉnh thành lập Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh trên cơ sở hợp nhất Văn phòng Đoàn ĐBQH, Văn phòng HĐND và Văn phòng UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 3713/QĐ-UBND ngày 25/11/2013 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về việc phê duyệt Đề án đổi mới phương thức hoạt động của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 525/QĐ-UBND ngày 20/02/2019 của UBND tỉnh về việc thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh Hà Tĩnh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và ý kiến của các Sở, ngành: Nội vụ (tại Văn bản số 506/SNV-TCCB ngày 17/4/2019), Thanh tra tỉnh (tại Văn bản số 181/TT-NV1 ngày 24/4/2019) và Tư pháp (tại Văn bản số 215/STP-XDKT&TDTHPL ngày 25/4/2019),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp và hoạt động của Ban Tiếp công dân tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành và thay thế Quyết định số 2584/QĐ-UBND ngày 03/7/2015 của UBND tỉnh.

Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch

UBND các huyện, thành phố, thị xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thanh tra Chính phủ; Ban TCD TW;
- Đ/c Bí thư, các Đ/c PBT Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban Kiểm tra, Các Ban, VP - Tỉnh ủy;
- Chánh VP, các Phó CVP;
- Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Trung tâm 115;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc VP Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC, TCD.



Đặng Quốc Khánh

QUY CHẾ

Phối hợp và hoạt động của Ban Tiếp công dân tỉnh Hà Tĩnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số **1428/QĐ-UBND** ngày **16/5/2019**
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, trách nhiệm, công tác, trình tự giải quyết công việc của Ban Tiếp công dân tỉnh Hà Tĩnh (sau đây gọi tắt là Ban Tiếp công dân) và phối hợp hoạt động của Ban Tiếp công dân với các cơ quan có liên quan;
2. Quy chế này được áp dụng đối với Ban Tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư theo quy định của UBND tỉnh.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc

1. Ban Tiếp công dân làm việc theo chế độ thủ trưởng, chấp hành nghiêm sự lãnh đạo, chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh và Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh (sau đây gọi tắt là Chánh Văn phòng); đề cao trách nhiệm của mỗi chuyên viên, đồng thời đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các chuyên viên của Ban Tiếp công dân trong giải quyết công việc với đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;
2. Giải quyết công việc đúng thẩm quyền; phạm vi trách nhiệm; tuân thủ trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết công việc theo quy định của pháp luật, Quy chế làm việc của UBND tỉnh, Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và Quy chế này;
3. Mỗi công việc chỉ giao cho một chuyên viên theo dõi, xử lý theo quy định và chịu trách nhiệm chính.

Chương II

**TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN, CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC CỦA TRƯỞNG BAN,
PHÓ TRƯỞNG BAN VÀ CHUYÊN VIÊN BAN TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 3. Yêu cầu chung đối với Trưởng ban, Phó Trưởng ban và Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Thực hiện các quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức và những quy định khác của pháp luật có liên quan; chấp hành nghiêm túc sự phân công của tổ chức.

2. Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc Quy chế làm việc của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; ý kiến chỉ đạo điều hành của lãnh đạo UBND tỉnh, lãnh đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh thông qua phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ công việc (ý kiến chỉ đạo quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp) và các nội quy, quy định khác có liên quan của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh.

3. Phải nghiên cứu và thực hiện đúng các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; nêu cao tinh thần trách nhiệm; thường xuyên học tập và nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực công tác, rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức; chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

4. Tác phong làm việc hòa nhã, văn minh, lịch sự; tuyệt đối không được gây phiền hà, hách dịch, cửa quyền trong tiếp công dân và giải quyết công việc; thực hiện tốt công tác nội vụ, công sở văn minh.

Điều 4. Trách nhiệm, quyền hạn của Trưởng ban

1. Trưởng Ban là Thủ trưởng cơ quan, lãnh đạo và điều hành mọi hoạt động của Ban Tiếp công dân theo chức năng, nhiệm vụ được pháp luật và UBND tỉnh quy định, chịu trách nhiệm cá nhân trước pháp luật, trước UBND tỉnh, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh và Chánh Văn phòng về toàn bộ công tác của Ban Tiếp công dân;

2. Trách nhiệm, chế độ làm việc của Trưởng ban:

a) Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại Điều 14 Luật Tiếp công dân và chỉ đạo Ban Tiếp công dân thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại Điều 7 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

b) Tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, quyết định, chỉ thị, ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo; trực tiếp chỉ đạo công tác xây dựng nhiệm vụ trọng tâm, chương trình, kế hoạch công tác tuần, tháng, quý, năm của Ban Tiếp công dân; chủ trì các cuộc họp giao ban chuyên môn hàng tháng và đánh giá kết quả công tác hàng tháng, quý, năm của Ban Tiếp công dân;

c) Trực tiếp chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư; điều hòa phối hợp công tác trong Ban Tiếp công dân và giữa Ban Tiếp công dân với cơ quan có liên quan đảm bảo các hoạt động thống nhất, hiệu quả; bảo đảm an toàn, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ của cơ quan và công tác bảo vệ bí mật thông tin tài liệu; trực tiếp quản lý Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;

d) Khi đi công tác vắng, Trưởng ban ủy quyền cho Phó Trưởng ban giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của Trưởng ban.

3. Thẩm quyền ký các loại văn bản của Trưởng ban;

a) Thừa lệnh Chủ tịch ký thông báo ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu

nại, tố cáo gửi các cấp, các ngành; ký các văn bản hành chính thông thường đề đơn, đôn đốc các cấp, các ngành báo cáo kết quả thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư; thông báo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo;

b) Ký các báo cáo, thông báo, nội quy, quy định của nội bộ Ban Tiếp công dân.

Điều 5. Trách nhiệm, chế độ làm việc của Phó Trưởng ban

1. Trách nhiệm, chế độ làm việc của Phó Trưởng ban:

a) Giúp việc Trưởng ban; có trách nhiệm tham mưu cho Trưởng ban xây dựng và thực hiện nhiệm vụ, kế hoạch, chương trình công tác của Ban Tiếp công dân; chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng và Trưởng ban về các phần việc được phân công; quản lý, chỉ đạo, điều hành; đánh giá kết quả công tác, nghiệp vụ của chuyên viên được phân công;

b) Phó Trưởng ban kiểm tra, hoàn chỉnh về nội dung, thể thức văn bản do chuyên viên của Ban tham mưu công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư trước khi chuyên viên báo cáo Trưởng ban;

c) Trong giải quyết công việc, Phó Trưởng ban chủ động phối hợp, bàn bạc thống nhất, đảm bảo mọi công việc của Ban Tiếp công dân được giải quyết kịp thời, không chồng chéo, trùng lặp hoặc bỏ sót công việc;

d) Hàng tuần, Phó Trưởng ban tổng hợp tình hình công việc phụ trách, báo cáo Trưởng ban để chỉ đạo, giải quyết công việc đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

2. Thẩm quyền ký các loại văn bản của Phó Trưởng ban:

a) Ký thay Trưởng ban các văn bản hành chính thông thường khi được Trưởng ban ủy quyền;

b) Ký thay Trưởng ban Phiếu chuyển đơn, Phiếu trả đơn và hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết; những báo cáo, thông báo, công văn trong nội bộ Ban Tiếp công dân; báo cáo kết quả giải quyết vụ việc cho các cơ quan khác khi có yêu cầu và được Trưởng ban phân công;

c) Ký giấy giới thiệu cho chuyên viên của Ban Tiếp công dân để liên hệ giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của Ban Tiếp công dân.

Điều 6. Trách nhiệm, chế độ làm việc của chuyên viên

1. Thực hiện đúng nhiệm vụ được phân công và các công việc đột xuất khi lãnh đạo Ban Tiếp công dân giao đảm bảo chất lượng, thời hạn giải quyết theo quy định;

2. Chủ động nắm tình hình và tham mưu, đề xuất chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thường xuyên theo dõi, đôn đốc, tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo; trường hợp các vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo của cấp trên nhưng các Sở, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã chậm

hoặc không xem xét, giải quyết thì kịp thời báo cáo đề xuất lãnh đạo Ban Tiếp công dân đôn đốc, xử lý;

3. Chủ động phối hợp với các chuyên viên các phòng chuyên môn của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và các đơn vị liên quan thực hiện các nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư; tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Chương III **QUẢN LÝ ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO** **VÀ CÁC HỒ SƠ LIÊN QUAN**

Điều 7. Quy định chung

1. Những văn bản, tài liệu, đơn thư khiếu nại, tố cáo đã được Văn thư của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh đăng ký vào sổ, đóng dấu chuyên Trưởng ban theo quy định (phân công cho chuyên viên tham mưu xử lý);

2. Những văn bản, tài liệu nhận trực tiếp từ các tổ chức, cá nhân; những văn bản giấy tờ chưa đăng ký qua Văn thư của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh hoặc đã có ý kiến của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh đều phải chuyển lại Văn thư của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh để đăng ký, cập nhật vào Hệ thống quản lý văn bản;

3. Hàng tuần, các chuyên viên có trách nhiệm báo cáo, thống kê kết quả xử lý văn bản, hồ sơ công việc của mình với lãnh đạo Ban Tiếp công dân để tổng hợp vào báo cáo chung của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh;

4. Tuyệt đối không được tự ý chuyển các văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo có bút tích của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh đến các cơ quan khác khi chưa có sự đồng ý của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 8. Soạn, chỉnh lý dự thảo văn bản

1. Chuyên viên Ban Tiếp công dân tổng hợp tham mưu văn bản các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đối với văn bản ký thừa lệnh, dự thảo phải được lãnh đạo UBND tỉnh duyệt trước khi ký ban hành;

2. Chuyên viên Ban Tiếp công dân phối hợp với chuyên viên các phòng chuyên môn Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh (theo dõi lĩnh vực có liên quan) soát xét, thẩm định dự thảo văn bản do các Sở, ngành tham mưu đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, Quyết định giải quyết khiếu nại, Thông báo, Kết luận xử lý tố cáo, báo cáo lãnh đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, ký ban hành.

Điều 9. Lưu trữ văn bản, hồ sơ vụ việc khiếu nại, tố cáo

1. Thực hiện việc lưu trữ văn bản theo quy định chung của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; tất cả các văn bản của các cơ quan, đơn vị chuyển đến, chuyên viên làm công tác tổng hợp lưu giữ theo quy định của Luật

Lưu trữ. Trường hợp cần thiết, lãnh đạo Ban Tiếp công dân, các chuyên viên lưu bản sao;

2. Hồ sơ vụ việc khiếu nại, tố cáo phải được bảo quản, lưu giữ lâu dài tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để theo dõi; tham mưu xử lý theo quy định Luật Lưu trữ; thường xuyên cập nhật tài liệu có liên quan vụ việc khiếu nại, tố cáo vào từng hồ sơ vụ việc để kịp thời cập nhật, tham mưu xử lý tiếp theo đúng quy định của pháp luật;

3. Ban Tiếp công dân phải thực hiện nghiêm các quy định về bảo mật thông tin, tài liệu. Tuyệt đối không được cung cấp thông tin, tài liệu cho cá nhân, đơn vị ngoài cơ quan khi chưa được sự cho phép của lãnh đạo UBND tỉnh hoặc Chánh Văn phòng, trừ các trường hợp cơ quan phối hợp, trao đổi thông tin thường xuyên được quy định tại Khoản 1, 2 Điều 19 của Quy chế này.

4. Hồ sơ trình ký văn bản đôn đốc, chỉ đạo giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo kèm tài liệu gốc liên quan, chuyên viên tham mưu văn bản có trách nhiệm bổ sung tài liệu gốc trở lại vào hồ sơ vụ việc đầy đủ (sau 02 ngày, kể từ ngày văn bản được ban hành); không để thất lạc, mất tài liệu gốc, trường hợp bị thất lạc, mất tài liệu đó chuyên viên tham mưu văn bản phải chịu trách nhiệm.

Điều 10. Quy định về văn thư

1. Trước khi phát hành văn bản, Văn thư Ban Tiếp công dân phải kiểm tra kỹ thể thức, trích yếu, ngày, tháng, năm ban hành; chức danh, thẩm quyền ký, nơi nhận văn bản, nếu đã đủ điều kiện thì làm thủ tục vào sổ (nếu văn bản của Ban), vào sổ văn bản đi (nếu văn bản của UBND tỉnh hoặc văn bản của Văn phòng) và phát hành ngay trong ngày;

2. Các loại văn bản, tài liệu sau đây phải gửi bằng thư bảo đảm: Giấy mời của Ban Tiếp công dân gửi tổ chức, công dân, đại diện cơ quan và cá nhân có liên đến làm việc (tránh việc các thành phần mời lấy lý do không nhận được); các văn bản Mật, Tối Mật và quan trọng cần phát nhanh; tài liệu gốc có liên quan vụ việc do công dân, tổ chức gửi đến cần phải trả lại theo quy định của pháp luật nhưng vì lý do khách quan không thể mời công dân, tổ chức đến được để giao nhận trực tiếp, nhưng khi giao nhận cho nhân viên bưu chính phải yêu cầu nhân viên bưu chính ký nhận bằng văn bản, cung cấp biên lai nhận tài liệu đầy đủ theo đúng quy định của pháp luật để lưu giữ hồ sơ;

3. Con dấu của Ban Tiếp công dân do Văn thư Ban Tiếp công dân quản lý, sử dụng theo đúng quy định của pháp luật; chỉ được giao con dấu cho người khác khi được sự đồng ý của lãnh đạo Ban Tiếp công dân và phải làm biên bản giao, nhận theo đúng quy định của pháp luật;

Nghiêm cấm việc đóng dấu không trên các loại công văn, tài liệu, giấy tờ.

Chương IV QUY ĐỊNH VỀ VIỆC TRÌNH KÝ VÀ KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC THỰC HIỆN VĂN BẢN

Điều 11. Quy định về việc trình lãnh đạo UBND tỉnh ký văn bản liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phát hành văn bản

1. Văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo do chuyên viên của Ban Tiếp công dân dự thảo, Trưởng Ban Tiếp công dân phải thẩm tra, soát xét nếu đã đúng, đủ thủ tục thì ký tắt và trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh ký chính thức;

2. Sau khi văn bản đã được Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh ký; chuyên viên của Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chuyển sang Phòng Hành chính - Tổ chức của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh làm thủ tục phát hành đến đúng địa chỉ ngay trong ngày văn bản đó được ký.

Điều 12. Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản và công việc được giao

1. Chuyên viên làm công tác tổng hợp của Ban Tiếp công dân có trách nhiệm thường xuyên tổng hợp các văn bản chỉ đạo giải quyết, xử lý các vụ việc của UBND tỉnh, Phiếu chuyển đơn của Ban Tiếp công dân đến các Sở, ban, ngành và UBND các huyện, thành phố, thị xã theo đúng quy định của pháp luật;

2. Căn cứ ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh, chuyên viên được phân công phụ trách các Sở, ngành, huyện, thành phố, thị xã đề xuất lãnh đạo Ban Tiếp công dân chương trình, kế hoạch, thời gian tiến hành kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện các văn bản, công việc UBND tỉnh giao các Sở, ngành, huyện, thành phố, thị xã; đặc biệt là các văn bản chỉ đạo có thời hạn thực hiện, đảm bảo kỷ cương hành chính;

3. Chuyên viên được phân công phụ trách các Sở, ngành, huyện, thành phố, thị xã trong quá trình tổng hợp, kiểm tra, kịp thời phát hiện các vướng mắc, tồn tại để kiến nghị biện pháp xử lý, đảm bảo chính xác, không trùng lặp, chồng chéo.

Chương V

CHẾ ĐỘ HỘI HỌP VÀ THÔNG TIN BÁO CÁO

Điều 13. Hội ý, giao ban lãnh đạo Ban Tiếp công dân và họp giao ban

1. Lãnh đạo Ban Tiếp công dân họp hội ý ít nhất một tuần một lần do Trưởng ban chủ trì để trao đổi, rà soát, đánh giá kết quả công tác tuần;

2. Họp giao ban lãnh đạo Ban và chuyên viên tuần, tháng, quý hoặc họp đột xuất khi cần thiết. Trưởng Ban chủ trì cuộc họp; toàn thể chuyên viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các cuộc họp giao ban; trường hợp vắng mặt phải được chủ trì đồng ý;

Chuyên viên có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo Ban tình hình công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại của các Sở, ngành, huyện, thành phố, thị xã do mình được phân công theo dõi;

3. Chuyên viên làm công tác tổng hợp ghi đầy đủ biên bản cuộc họp giao ban, tóm tắt đủ các ý kiến phát biểu, kết quả buổi họp, ý kiến kết luận của chủ trì. Biên bản được lưu trữ tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, là một trong những tài liệu

làm căn cứ tổng kết, đánh giá kết quả công tác của tập thể, cá nhân Ban Tiếp công dân cuối năm.

Điều 14. Chế độ thông tin, báo cáo

Chuyên viên phải thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định; có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo phân công việc được phân công theo yêu cầu của lãnh đạo Ban Tiếp công dân; chuyên viên làm công tác tổng hợp có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo, kiểm điểm công tác chỉ đạo, điều hành của Ban Tiếp công dân định kỳ: Tuần, tháng, quý, 6 tháng và năm.

Chương VI

CHẾ ĐỘ THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT VÀ THƯỜNG XUYÊN

Điều 15. Phục vụ tiếp công dân định kỳ

1. Trưởng Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành việc tổ chức, phục vụ tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định của Luật Tiếp công dân; mỗi quý một lần của Chủ tịch HĐND tỉnh theo quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương;

2. Chuyên viên làm công tác tổng hợp có trách nhiệm lập danh sách công dân đăng ký, tiếp nhận đơn và các tài liệu có liên quan từ công dân; tổng hợp danh sách công dân đăng ký và chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan vụ việc để Trưởng ban tham mưu Chủ tịch HĐND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp, kết luận chỉ đạo sau tiếp; theo dõi nắm bắt, xử lý tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân trong buổi tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; đề xuất xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật, Quy chế tiếp công dân hoặc không chấp hành hướng dẫn, chỉ đạo người có trách nhiệm thực thi nhiệm vụ tại buổi tiếp (nếu có);

3. Chuyên viên làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư có trách nhiệm dự thảo giấy mời tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch UBND tỉnh, giấy mời tiếp công dân định kỳ mỗi quý của Chủ tịch HĐND tỉnh; tổng hợp, dự thảo Thông báo kết quả phiên tiếp công dân sau khi kết thúc phiên tiếp, trình Trưởng ban duyệt trước, sau đó xin ý kiến chỉ đạo của chủ trì phiên tiếp và hoàn chỉnh, trình Trưởng Ban Tiếp công dân ký, ban hành;

Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Thông báo kết quả tiếp công dân và tổng hợp kết quả thực hiện của các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã để báo cáo trước Hội đồng tiếp công dân tỉnh tại phiên tiếp công dân định kỳ của tháng liền kề sau đó; báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân, lãnh đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh và Chủ tịch HĐND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý trách nhiệm của Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh và Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã không chấp hành chỉ đạo tại Thông báo kết quả tiếp công dân (nếu có);

Phối hợp chuyên viên tổng hợp, Văn thư Ban Tiếp công dân thực hiện việc lưu lập hồ sơ tiếp công dân, hồ sơ vụ việc theo đúng quy định của pháp luật sau khi Thông báo kết quả tiếp công dân được ban hành.

Điều 16. Phục vụ tiếp công dân đột xuất

1. Trưởng Ban Tiếp công dân có trách nhiệm đề xuất, chỉ đạo, điều hành và phối hợp với các cơ quan, địa phương có liên quan, tổ chức các buổi tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo UBND tỉnh để chỉ đạo giải quyết, xử lý các vụ việc có thể phát sinh điểm nóng, ảnh hưởng an ninh trật tự chung;

2. Chuyên viên của Ban Tiếp công dân nắm bắt tình hình các vụ việc có thể phát sinh điểm nóng, ảnh hưởng an ninh trật tự chung, đề xuất lãnh đạo Ban Tiếp công dân báo cáo lãnh đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh chủ trì tiếp, chỉ đạo giải quyết;

3. Chuyên viên làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư cùng chuyên viên làm công tác tổng hợp của Ban Tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp hồ sơ, báo cáo quá trình giải quyết; chủ động phối hợp, trao đổi thông tin với các Phòng chuyên môn của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh đối với các vụ việc liên quan để tổng hợp, đề xuất lãnh đạo Ban Tiếp công dân báo cáo lãnh đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh chủ trì tiếp, chỉ đạo giải quyết.

Điều 17. Xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo

1. Trưởng Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo không đúng quy định pháp luật tại Trụ sở cơ quan tỉnh, nhà riêng các đồng chí lãnh đạo tỉnh;

2. Chuyên viên tiếp công dân và xử lý đơn chịu trách nhiệm chính trong việc nắm tình hình công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo hoặc tụ tập tại công Trụ sở cơ quan tỉnh và nhà riêng các đồng chí lãnh đạo tỉnh; dự báo tình hình, chủ động phối hợp với các lực lượng chức năng xử lý tình huống, báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân, lãnh đạo Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật;

3. Chuyên viên tổng hợp của Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với chuyên viên tiếp công dân và xử lý đơn, xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo tại Trụ sở cơ quan tỉnh, nhà riêng các đồng chí lãnh đạo tỉnh theo chỉ đạo của lãnh đạo Ban Tiếp công dân.

Điều 18. Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên

Trưởng Ban Tiếp công dân chỉ đạo, bố trí chuyên viên của Ban làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất theo quy định tại Điểm b Khoản 1. Điều 12 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp Trưởng Ban Tiếp công dân và các chuyên viên của Ban cùng tiếp, xử lý.

Chương VII

QUAN HỆ, PHỐI HỢP CÔNG TÁC GIỮA BAN TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

Điều 19. Quan hệ, phối hợp giữa Ban Tiếp công dân với đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh

1. Trong quá trình tiếp công dân, xử lý đơn thư, Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ, trao đổi cung cấp thông tin về kết quả giải quyết vụ việc với đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh: Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Tỉnh ủy theo quy định tại Khoản 3 Điều 12 Luật Tiếp công dân và Điểm b Khoản 1 Điều 12 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ.

2. Việc tiếp nhận xử lý đơn thư phải thực hiện tập trung một đầu mối tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; phạm vi tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh được thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân, cụ thể:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Phòng Công tác Đại biểu Quốc hội và Phòng Thư ký - Tổng hợp Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý đơn thư liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội ở địa phương, với HĐND tỉnh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Quốc hội, HĐND tỉnh.

đ) Ban Tiếp công dân tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh cho ý kiến chỉ đạo; quyết định của UBND tỉnh và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các Điểm a, b, c và d Khoản 2 Điều này.

3. Ban Tiếp công dân phối hợp với đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh tổng hợp tình hình kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư cấp tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để báo cáo theo yêu cầu của Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh. Phân công chuyên viên phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị đầy đủ các điều kiện để phục vụ Đại biểu Quốc hội, Thường trực HĐND tỉnh, lãnh đạo UBND tỉnh tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu.

Điều 20. Quan hệ, phối hợp giữa Ban Tiếp công dân với các Sở, ban, ngành, đơn vị thuộc UBND tỉnh và UBND các huyện, thành phố, thị xã

1. Ban Tiếp công dân phải thường xuyên theo dõi và duy trì chế độ phối hợp, trao đổi thông tin với các Sở, ban, ngành, đơn vị thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã để nắm bắt tình hình khiếu nại, tố cáo có liên quan các đơn vị, địa phương nhằm đảm bảo công tác tham mưu chỉ đạo giải quyết hiệu quả, hiệu lực.

2. Ban Tiếp công dân chủ động phối hợp với Thanh tra tỉnh định kỳ, đột xuất kiểm tra, đôn đốc các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã trong việc chấp hành ý kiến chỉ đạo của tỉnh, của các cơ quan Trung ương về giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của đơn vị, địa phương đó;

3. Ban Tiếp công dân phối hợp với Ban Thi đua - Khen thưởng tỉnh tham mưu đề xuất khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện quy định về việc phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

4. Ban Tiếp công dân tỉnh kiểm tra, đôn đốc Ban Tiếp công dân các huyện, thành phố, thị xã, bộ phận tiếp công dân của các Sở, ngành về thực hiện công tác tham mưu tiếp công dân, xử lý đơn và theo dõi, chỉ đạo sau tiếp công dân của thủ trưởng cùng cấp; hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ, tổ chức các hội nghị chuyên đề học tập, trao đổi kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Phối hợp với Thanh tra tỉnh trong việc hướng dẫn, kiểm tra UBND các huyện, thành phố, thị xã; các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh thực hiện chế độ tiếp công dân; xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Giao ban định kỳ hàng Quý, sáu tháng và năm với Ban Tiếp công dân các huyện, thành phố, thị xã.

Điều 21. Quan hệ phối hợp với Công an tỉnh, Công an các huyện, thành phố, thị xã; Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Trung tâm cấp cứu 115

1. Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Công an tỉnh trong việc bố trí, phân công lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm trật tự, an toàn vào các ngày tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; phối hợp với Công an tỉnh trong việc xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo hoặc chây ì, gây ảnh hưởng an ninh trật tự tại Trụ sở cơ quan tỉnh, Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và nhà riêng các đồng chí lãnh đạo tỉnh;

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, trường hợp có người vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp công dân đang làm nhiệm vụ, Ban Tiếp công dân có quyền yêu cầu Công an tỉnh chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật;

2. Ban Tiếp công dân có quyền đề nghị Bệnh viện Đa khoa tỉnh, Trung tâm cấp cứu 115 ứng cứu, xử lý kịp thời các trường hợp công dân tụ tập đông người

tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Trụ sở cơ quan tỉnh... có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của công dân.

Điều 22. Phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh

1. Ban Tiếp công dân phối hợp chặt chẽ với các Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh trong việc trao đổi thông tin, thẩm định nội dung các dự thảo văn bản chỉ đạo, giải quyết khiếu nại, tố cáo do các Sở, ban, ngành tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành.

2. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với các Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh để nhận các Quyết định giải quyết khiếu nại, Thông báo, Kết luận xử lý tố cáo của Chủ tịch UBND tỉnh để theo dõi, cập nhật kết quả giải quyết vụ việc phục vụ công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo tỉnh, tiếp công dân thường xuyên của các cơ quan có liên quan tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 23. Quan hệ, phối hợp với Ban tiếp công dân Trung ương

1. Ban Tiếp công dân phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân Trung ương và các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước trong việc cung cấp thông tin giải quyết, xử lý các vụ việc có liên quan của tỉnh, trao đổi kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ, đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tham mưu lãnh đạo tỉnh trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Cùng với Công an tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã phối hợp Ban Tiếp công dân Trung ương tổ chức tiếp và đưa công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp của địa phương mình tại Trung ương về địa phương xem xét, giải quyết theo đúng quy định pháp luật.

Chương VIII.

QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI SẢN CƠ QUAN

Điều 24. Trật tự, nội vụ cơ quan

1. Ban Tiếp công dân tỉnh đảm bảo chế độ thường trực tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo giờ hành chính; nhân viên bảo vệ trực cơ quan 24h/24h;

2. Chuyên viên Ban Tiếp công dân làm việc ngoài giờ, ngày lễ, ngày nghỉ phải thông báo cho bảo vệ cơ quan khi vào và khi ra khỏi cơ quan;

3. Người ngoài cơ quan không được vào và sử dụng trang thiết bị, tài liệu trong phòng làm việc; các cơ quan, đơn vị đến xin cung cấp hồ sơ, tài liệu vụ việc phục vụ chuyên môn Văn thư của Ban Tiếp công dân phải kiểm tra giấy giới thiệu và phải báo cáo với lãnh đạo Ban Tiếp công dân đồng ý mới photocopy tài liệu cung cấp;

4. Không hút thuốc lá trong Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; không đi xe máy, xe đạp trong cơ quan, để xe đúng nơi quy định; giữ gìn cảnh quan, môi trường cơ quan xanh, sạch, đẹp.

Điều 25. Quản lý và sử dụng tài sản cơ quan

1. Thực hiện nghiêm chế độ bảo vệ tài sản, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; khi ra khỏi phòng làm việc phải khóa cửa, tắt các thiết bị điện, nước và không dùng điện thoại cơ quan vào việc riêng;

2. Không mang tài sản công ra khỏi cơ quan, khi cần thiết phải được phép của lãnh đạo Ban Tiếp công dân, đồng thời phải báo cáo cho bộ phận bảo vệ biết; không tự ý di chuyển các phương tiện, dụng cụ làm việc từ phòng này sang phòng khác;

3. Chuyên viên Ban Tiếp công dân khi nghỉ hưu, chuyển công tác có trách nhiệm bàn giao các thiết bị, phương tiện, tài liệu được giao quản lý, sử dụng cho cơ quan hoặc người được thay thế làm nhiệm vụ công việc của mình.

Chương IX ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 26. Trách nhiệm thi hành

Trưởng, Phó Trưởng ban và chuyên viên Ban Tiếp công dân, chuyên viên các Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh, các tổ chức, cá nhân có liên quan khi phối hợp công tác với Ban Tiếp công dân chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Quá trình thực hiện, trường hợp có phát sinh vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Tiếp công dân tỉnh để kịp thời tổng hợp, tham mưu Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh xem xét, báo cáo đề xuất UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp. *✓*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đặng Quốc Khánh