

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Quảng Ninh,

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 5 năm 2015;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 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 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh,

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh; Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, các sở, ban ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ; Thanh tra Chính phủ;
- Trụ sở tiếp công dân Trung ương;
- TT Tỉnh ủy, HĐND, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Các Ban xây dựng Đảng của Tỉnh ủy;
- UBMTTQ và các Hội, đoàn thể tỉnh;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- Chủ tịch UBND các địa phương;
- Trung tâm truyền thông tỉnh, (đăng tải);
- Lưu: VT, TD1

C100-QĐ

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Thắng

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH QUẢNG NINH
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2900/QĐ-UBND ngày 17/7/2019
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh)



Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa các cơ quan của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;
2. Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh kiêm Trưởng ban Ban tiếp công dân 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.
3. Cán bộ, công chức, viên chức được cử tham gia tham gia tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất và lãnh đạo các sở, ngành, địa phương được phân công tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.
4. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Quảng Ninh.
5. 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. Mục đích của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp 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 việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.
2. 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 của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách

quan, kịp thời và đúng quy định của pháp luật; thủ tục đơn giản, thuận tiện; 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 đúng 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. Theo quy định tại Điều 6, Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thực hiện đúng hướng dẫn của người tiếp công dân; có hành vi đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân, gây rối làm mất trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân.

3. Vi phạm các quy định nội quy tiếp công dân.

Chương II **TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH** **VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ**

Điều 6. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ninh 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 Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

2. Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ninh, đặt tại địa chỉ: Khu 6, phường Hồng Hà, thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.

3. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh.

4. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chịu trách nhiệm quản lý Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định. Phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy chuẩn bị các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân của Thường trực Tỉnh ủy.

5. Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy cử cán bộ phối hợp cùng Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo quy định.

Điều 7. Hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở

1. Trực tiếp lắng nghe, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Chương III TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ

Điều 8. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ:

1. Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ trên đây nếu trùng vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp theo.

Điều 9. Thành phần Hội đồng tiếp công dân tỉnh

1. Các thành viên thường trực tiếp công dân của Thường trực Tỉnh ủy, gồm đại diện: Ban Nội chính Tỉnh ủy; Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy; Ban Dân vận Tỉnh ủy; Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy.

2. Các thành viên thường trực tiếp công dân theo định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, gồm đại diện: Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh;

3. Các thành viên thường trực tiếp công dân theo định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, gồm lãnh đạo: Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh; Thanh tra tỉnh; Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Xây dựng, Sở Tài chính; Sở Lao động – Thương binh và Xã hội; Sở Tư pháp.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh mời đại diện: Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh; Hội Nông dân tỉnh; Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh tham gia tiếp công dân định kỳ.

Điều 10. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

1. Ban Nội chính Tỉnh ủy chủ trì phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Tỉnh ủy.

2. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 11. Hội đồng tiếp công dân định kỳ 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 12: Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ.

Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân định kỳ, các cơ quan có liên quan có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ đến các cơ quan liên quan để triển khai thực hiện.

Chương IV TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT

Điều 13: Tiếp công dân đột xuất

1. Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, 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.

2. Ban Nội chính Tỉnh ủy báo cáo với Thường trực Tỉnh ủy; Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh (Trưởng ban tiếp công dân của tỉnh) báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, 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.

3. Khi được yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố 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 V TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

Điều 14. 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 Ban Nội chính Tỉnh ủy tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Tỉnh ủy; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết một số đơn, thư được Thường trực Tỉnh ủy giao; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về lĩnh vực nội chính và phòng chống tham nhũng thuộc thẩm quyền của Ban Nội chính Tỉnh ủy.

2. Đại diện Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy tiếp công dân, 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 Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 15. Việc tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân tỉnh và cử người 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 trong các ngày làm việc để tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy cử người đại diện cùng phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

3. Cơ quan, tổ chức cử người tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh phải bố trí người có năng lực, trình độ phù hợp làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên. Việc cử người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở phải được thông báo bằng văn bản cho Trưởng ban tiếp công dân, nêu rõ họ tên, chức vụ, phạm vi nhiệm vụ của người được cử.

Điều 16. Xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu

1. Bộ phận hoặc công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu thuộc Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc xác định tư cách chủ thể, xử lý bước đầu thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

2. Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo quy định thì người tiếp công dân từ chối không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền của họ.

Chương VI

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

Điều 17. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người thì Thủ trưởng cơ quan, địa phương đơn vị 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 18. 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;

2. Thanh tra tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt ngay tại 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 19. 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 sự phân công của ngành mình) 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) Lãnh đạo cơ quan chủ trì phối hợp với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố 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 huyện, thị xã, thành phố 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 Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì lãnh đạo cơ quan chủ trì, lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố nơi có đoàn đông người phối hợp với Ban Tiếp công dân Trung ương để tiếp xúc, đối thoại và xử lý theo quy định; bàn biện pháp đưa công dân trở về địa phương.

b) 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.

c) 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 Khoản 2, Điều 5, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật khiếu nại.

Nếu số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ít hoặc 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.

d) 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 20. 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 việc 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 21. 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 huyện, thị xã, thành phố 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 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 huyện, thành phố rà soát lại vụ việc theo quy định.

3. Đối với các vụ việc đã được các cấp 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, cư trú 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.

Chương VII

ĐẢM BẢO AN NINH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH

Điều 22. Trách nhiệm đảm bảo an ninh 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.

3. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long: Thường xuyên phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh để có thông tin sớm nhất về tình hình khiếu kiện của công dân, đặc biệt là khiếu kiện đông người tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, tại các cơ quan của Đảng, chính quyền và nhà riêng của các đồng chí lãnh đạo tỉnh trên địa bàn thành phố Hạ Long, để phân công cán bộ có thẩm quyền chỉ đạo các cơ quan chức năng của UBND Thành phố, UBND phường Hồng Hà, UBND phường có liên quan có biện pháp phù hợp với quy định của pháp luật đưa công dân về Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, hoặc về Công an phường Hồng Hà, Công an phường nơi công dân tụ tập, để giải thích, hướng dẫn và xử lý theo quy định.

Công an phường Hồng Hà có phương án xử lý, giải quyết đối với những 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 tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Chương VIII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Quản lý công tác tiếp công dân

1. Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì tổ chức công tác tiếp 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 24. 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./.