Người ký: Ủy ba
nhân dân tỉnh Tâ
Ninh
Cơ quan: Tỉnh T
Ninh
Thời gian ký:
30.12.2021
16:54:12 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 3717 /QĐ-UBND	*Tây Ninh, ngày 30 tháng 12 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

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

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

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 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 2222/QĐ-UBND ngày 06 tháng 10 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh về thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1897/QĐ-UBND ngày 16/8/2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, người được giao nhiệm vụ tiếp công dân và người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3,
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- UBMTTQ VN và các tổ chức chính trị, xã hội tỉnh;
- Các Ban của Tỉnh ủy;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Báo Tây Ninh, Đài PTTH tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Cổng Thông tin Điện tử tỉnh Tây Ninh;
- Lưu: VT.VP, BTCD. Hà18b

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

Trần Văn Chiến

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY TRÌNH
Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh

(Kèm theo Quyết định số 3718 /QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh (sau đây gọi tắt là Trụ sở) theo quy định tại Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013 và công tác tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo tỉnh, cụ thể như sau:

1. Công tác tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân tỉnh (tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), sau đây gọi tắt là Ban.

2. Công tác tổ chức tiếp công dân định kỳ của Bí thư Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi tắt là lãnh đạo tỉnh).

3. Công tác xử lý đơn sau khi tiếp công dân.

4. Công tác theo dõi, đôn đốc Sở, ban ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh; kết quả tham mưu và giải quyết đơn của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp công dân.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ công chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân của lãnh đạo tỉnh.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu

nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

4. Giúp cán bộ, công chức chủ động nâng cao trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, theo dõi, nắm chắc nội dung công việc, đôn đốc kịp thời việc thực hiện nhiệm vụ nội bộ và của các cơ quan liên quan.

Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

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

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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 tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

2. 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 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, thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy trình này.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1

XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 5. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy

tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

3. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại khoản 1 Điều 4 của Quy trình này thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp công dân như quy định tại Điều 4 của Quy trình này.

Điều 6. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

Người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại khoản 2, khoản 3 điều này thì người tiếp công dân 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 việc khiếu nại theo đúng quy định.

Mục 2

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

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

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH

Điều 9. Tiếp nhận đơn đăng ký gặp lãnh đạo tỉnh

1. Có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh.

2. Các vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ánh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

3. Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính Nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.

4. Vụ việc phức tạp, kéo dài đã được Thủ trưởng Sở, ban ngành hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố tiếp công dân nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo gay gắt.

5. Các trường hợp đã có quyết định giải quyết có hiệu lực pháp luật, nhưng có những tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung của quyết định; trong quá trình giải quyết có vi phạm về việc áp dụng pháp luật.

Điều 10. Việc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo tỉnh

Định kỳ mỗi tuần trong tháng, lãnh đạo tỉnh (Bí thư Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu quốc hội tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh) luân phiên đến Trụ sở để tiếp công dân 01 ngày. Việc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo tỉnh được thông báo đến người dân và các cơ quan có liên quan; trên cổng thông tin điện tử, được niêm yết tại Trụ sở qua Lịch tiếp công dân.

Điều 11. Chuẩn bị và phục vụ tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ:

Hàng tuần, trước ngày lãnh đạo tỉnh tiếp công dân, người dân đến lấy số thứ tự và nộp đơn trước để Ban lập danh sách, chuẩn bị tài liệu, báo cáo tóm tắt nội dung trình lãnh đạo tỉnh xem trước.

2. Tiếp công dân đột xuất:

Ban dự thảo Tờ trình kèm báo cáo tổng hợp đối với những trường hợp theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Quy trình này hoặc những trường hợp khiếu nại đông người, phức tạp; đề xuất Trưởng Ban trình lãnh đạo tỉnh tiếp công dân.

Được sự đồng ý của lãnh đạo tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phát hành giấy mời tiếp công dân và phục vụ lãnh đạo tỉnh tiếp công dân.

3. Cán bộ, chuyên viên được phân công phục vụ lãnh đạo tỉnh tiếp công dân chuẩn bị nước uống, phòng tiếp dân gọn gàng, sạch sẽ; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu cho lãnh đạo và cán bộ, chuyên viên Sở, ngành liên quan đến tiếp công dân. Nhân viên bảo vệ Trụ sở phối hợp với bảo vệ dân quân, công an bảo đảm an ninh trật tự, ổn định trong suốt thời gian tiếp công dân.

4. Thành phần tham dự tiếp công dân gồm: Lãnh đạo Sở, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (nếu có theo giấy mời); Trưởng Ban, Phó Trưởng ban, cán bộ, công chức được phân công của Ban và cán bộ, công chức Sở, ngành liên quan được phân công tham gia tiếp công dân.

Điều 12. Sau khi tiếp công dân

1. Công dân có yêu cầu được gặp lãnh đạo tỉnh để phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tại Trụ sở theo Điều 9 của quy trình này sẽ được lãnh đạo tỉnh tiếp theo quy định. Sau khi lãnh đạo tỉnh tiếp công dân, Ban sẽ có thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo trực tiếp công dân. Thông báo này, được giao cho công dân để biết và theo dõi tiến độ giải quyết vụ việc của người khiếu nại, tố cáo.

2. Trong thời gian chờ kết quả thẩm tra, xác minh, tham mưu giải quyết của cơ quan chức năng về ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo trực tiếp công dân, Ban không giải quyết việc đăng ký gặp lãnh đạo tỉnh tiếp dân trong kỳ tiếp theo. Trường hợp việc khiếu nại, tố cáo của công dân chưa được giải quyết hoặc chậm thực hiện ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh thì Ban xem xét, giải quyết cho công dân tiếp tục đăng ký gặp lãnh đạo tỉnh theo quy định.

3. Trong thời hạn từ 03 đến 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Ban có trách nhiệm tham mưu cho lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đơn hoặc truyền đạt ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo trực tiếp công dân đến cơ quan chức năng tổ chức thực hiện. Riêng các trường hợp thuộc thẩm quyền của Bí thư Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội sẽ do Văn phòng của các cơ quan đó tham mưu thực hiện ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo trực tiếp công dân.

Chuyên viên Ban được phân công có nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện nội dung chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh.

Điều 13. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được thông báo đến người dân và các cơ quan có liên quan theo quy định.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình. Qua việc trực tiếp tiếp công dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biết được tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, đơn vị cấp dưới để từ đó có biện pháp kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, giải quyết có cơ sở và thuộc thẩm quyền thì Ban sẽ có thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Thông báo này, được giao cho công dân để biết và theo dõi tiến độ giải quyết vụ việc của người khiếu nại.

4. Việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải được cán bộ, công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến

nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Những ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban, và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc phục vụ lãnh đạo tỉnh tiếp công dân định kỳ.

1. Ban, Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Tổ chức lấy số thứ tự cho người dân nộp đơn và lên danh sách để lãnh đạo tỉnh tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân khẩn cấp;

b) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà lãnh đạo tỉnh sẽ tiếp công dân;

c) Cử cán bộ chuyên môn để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

d) Cử cán bộ cơ quan, đơn vị chuyên môn (hoặc lãnh đạo) có liên quan cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do lãnh đạo tỉnh giao.

2. Kết thúc việc tiếp công dân, Ban sẽ có thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo trực tiếp công dân. Đồng thời Ban và các cơ quan đơn vị liên quan có trách nhiệm tham mưu, đề xuất cho lãnh đạo tỉnh chỉ đạo cơ quan chuyên môn tham mưu để giải quyết.

Điều 15. Trách nhiệm của Ban và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc phục vụ lãnh đạo tỉnh tiếp công dân đột xuất

1. Trong trường hợp có nhiều người cùng tập trung tại Trụ sở các cơ quan lãnh đạo tỉnh thì Ban có trách nhiệm chủ động, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức vận động công dân về Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để giải thích, ghi nhận các yêu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý. Trường hợp công dân yêu cầu lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp dân thì Ban lập các thủ tục, báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố thuộc nơi có công dân tập trung tại Trụ sở các cơ quan lãnh đạo tỉnh thì cử cán bộ có thẩm quyền và có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban trong việc tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ việc; vận động, thuyết phục công dân trở về địa phương và áp dụng các biện pháp khác để tham mưu xử lý theo quy định.

Điều 16. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi

vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy trình này

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chủ trì, phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường và các cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan phục vụ tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ của lãnh đạo tỉnh và tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã căn cứ theo Quy trình tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; Luật Tiếp công dân, Luật Tố cáo, Luật Khiếu nại và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành để ban hành cụ thể Quy trình Tiếp công dân áp dụng tại đơn vị mình cho phù hợp và đảm bảo đúng với quy định của Luật.

3. Trong quá trình thực hiện Quy trình này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh thì các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Ban Tiếp công dân tỉnh) để kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thống nhất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

MẪU SỐ 01

(Kèm theo Quy trình tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh)

VP.UBND TỈNH TÂY NINH **BAN TIẾP CÔNG DÂN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:……/TB-BTCD	*Tây Ninh, ngày……tháng……năm……*

THÔNG BÁO

Kính gửi: .....(1)

Ngày ……. tháng ……. năm ……, ông (bà) ……..(1)……

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../..../...., nơi cấp .....

Địa chỉ: ……., đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh) về việc ……(2)……..

……

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3, Điều 9, Luật tiếp công dân năm 2013, Ban Tiếp công dân tỉnh từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh) của ông (bà) ……(1)……

Ban Tiếp công dân tỉnh thông báo để ông (bà) ……..(1)…… và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh)./.

TRƯỞNG BAN

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:
- ...(1)... (để thực hiện);
- ...(3)... (để báo cáo);
- ..(4)... (để phối hợp);
- Lưu: BTCD.

---

(1) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
(2) Tóm tắt nội dung khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
(3) Chức danh lãnh đạo, tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cần báo cáo.
(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

MẪU SỐ 02

(Kèm theo Quy trình tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh)

VP.UBND TỈNH TÂY NINH **BAN TIẾP CÔNG DÂN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
(đóng dấu treo của Ban)	*Tây Ninh, ngày... tháng... năm .....*

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vào ….giờ ….ngày ….. tháng ….. năm ……., tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh,

Tôi là ……..(1)…… Chức vụ: ……

Đã nhận của ông (bà) ……..(2)……...

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân), ngày cấp, nơi cấp: ……..

Địa chỉ: ……..

Các thông tin, tài liệu sau:

1……

2……

3……

……

(Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng))

Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp *(Ký, ghi rõ họ tên)*	**NGƯỜI NHẬN** *(Ký, ghi rõ họ tên)*

---

(1) Họ tên cán bộ, công chức nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(2) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tốcáo, kiến nghị, phản ánh).

MẪU SỐ 03

(Kèm theo Quy trình tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh)

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*

Ghi chú:

(1) Số thứ tự.

(2) Ngày tiếp.

(3) Họ tên, địa chỉ.

(4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)

(5) Tóm tắt nội dung vụ việc.

(6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.

(7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.

(8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.

(9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.

(10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.

(11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.