

Hưng Yên, ngày 02 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả rà soát và đề xuất phương án ban hành (thay thế) Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

I. Cơ sở và sự cần thiết

Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên ban hành kèm theo Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 07/01/2026 của UBND tỉnh đã kịp thời xác lập khung tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, các địa điểm tiếp công dân, sở, ban, ngành và UBND cấp xã; quy định lịch tiếp định kỳ, thường xuyên, đột xuất, tiếp công dân trực tuyến và trách nhiệm phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự.

Tuy nhiên, sau khi Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo có hiệu lực từ ngày 01/7/2026; Nghị định số 154/2026/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân có hiệu lực; cùng với yêu cầu vận hành chính quyền địa phương 02 cấp, Quy chế hiện hành cần được sửa đổi, bổ sung để cập nhật thẩm quyền, quy trình, trách nhiệm, hình thức tiếp công dân trực tuyến, xử lý đơn, bảo mật thông tin tố cáo, phối hợp xử lý đoàn đông người và tình huống phát sinh tại nơi tiếp công dân.

Thực tiễn cho thấy, người tiếp công dân cần có căn cứ rõ ràng để vừa bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hợp pháp của công dân, vừa bảo vệ hoạt động công vụ trước các hành vi gây rối, xúc phạm, đe dọa, quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp làm cản trở buổi tiếp, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân hoặc làm lộ bí mật, thông tin không được phép công khai. Đồng thời, cần quy định rõ cách xử lý trường hợp công dân đến không đúng thẩm quyền, cố tình vượt cấp, đã được hướng dẫn nhưng tiếp tục tập trung gây áp lực, tránh cách hiểu sai rằng cơ quan tiếp công dân được “không tiếp” khi công dân đến sai nơi.

II. Quan điểm sửa đổi, bổ sung

- Không hạn chế quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hợp pháp của công dân; mọi trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân phải được tiếp nhận thông tin ban đầu, phân loại, giải thích, hướng dẫn hoặc xử lý theo quy định.

- Công dân đến không đúng thẩm quyền thì không thụ lý, không giải quyết nội dung vụ việc; nhưng người tiếp công dân vẫn phải giải thích, hướng

dẫn đến đúng cơ quan có thẩm quyền hoặc chuyển đơn theo quy định nếu đủ điều kiện.

- Chỉ từ chối tiếp công dân trong các trường hợp pháp luật quy định; không mở rộng thêm trường hợp từ chối tiếp bằng quy chế nội bộ hoặc quy định của địa phương.

- Quy định về ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp phải cân bằng giữa quyền giám sát hợp pháp của công dân và yêu cầu bảo đảm trật tự, bí mật, danh dự, nhân phẩm, hình ảnh hợp pháp của tổ chức, cá nhân và hoạt động bình thường tại nơi tiếp công dân.

- Phân định rõ trách nhiệm của cấp tỉnh, cấp xã, sở, ngành, Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh và người tiếp công dân; mỗi quy định phải xác định được chủ thể thực hiện, việc phải làm, hồ sơ cần lập và cơ quan phối hợp.

- Ưu tiên ban hành Quy chế thay thế Quy chế hiện hành thay vì chỉ sửa đổi từng điều, vì nội dung cần bổ sung nhiều, liên quan nhiều chương, mục, điều và phụ lục tình huống.

III. Nhóm nội dung cần bổ sung trọng tâm

- Bổ sung điều khoản riêng về quyền hạn, trách nhiệm của người tiếp công dân, trong đó có quyền yêu cầu công dân cung cấp thông tin, trình bày đúng trọng tâm, chấp hành nội quy, dừng hành vi gây mất trật tự hoặc cản trở hoạt động tiếp công dân.

- Bổ sung điều khoản riêng về quyền và nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân, nhấn mạnh nghĩa vụ trình bày trung thực, đúng trọng tâm, chấp hành nội quy, không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối, xúc phạm, đe dọa, vu khống hoặc phát tán thông tin sai lệch.

- Bổ sung quy định xử lý công dân đến sai thẩm quyền, cố tình vượt cấp, yêu cầu gặp lãnh đạo tỉnh khi nội dung thuộc thẩm quyền cấp xã hoặc cơ quan chuyên môn.

- Bổ sung quy định về ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, livestream tại nơi tiếp công dân theo hướng không cấm tuyệt đối, nhưng có căn cứ yêu cầu dừng khi gây mất trật tự, cản trở buổi tiếp, xâm phạm bí mật, quyền riêng tư, danh dự, nhân phẩm, hình ảnh hợp pháp hoặc bị sử dụng để đe dọa, gây áp lực trái quy định.

- Bổ sung phụ lục hướng dẫn xử lý tình huống để thống nhất ứng xử trong toàn tỉnh, nhất là tại cấp xã, phường và Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

- Bổ sung mẫu nội quy, mẫu biên bản làm việc, biên bản nhắc nhở, biên bản về việc công dân không chấp hành nội quy, phiếu hướng dẫn và phiếu tiếp nhận tài liệu.

BAN SOẠN THẢO

BẢNG ĐỐI CHIẾU QUY CHẾ HIỆN HÀNH VÀ NỘI DUNG ĐỀ XUẤT SỬA ĐỔI, BỔ SUNG

Nội dung hiện hành	Quy định hiện có	Vấn đề cần bổ sung	Đề xuất sửa đổi, bổ sung
Điều 1 - Phạm vi điều chỉnh	Đã quy định phạm vi tổ chức tiếp định kỳ, đột xuất, thường xuyên tại tỉnh, sở, ngành, cấp xã.	Cần bổ sung rõ tiếp công dân trực tuyến, xử lý tình huống, xử lý đơn, bảo mật thông tin tố cáo, nội quy và phối hợp an ninh trật tự.	Sửa Điều 1 để bao quát toàn bộ hoạt động tổ chức tiếp công dân, phân loại, hướng dẫn, chuyển đơn, bảo đảm trật tự và xử lý tình huống.
Điều 2 - Đối tượng áp dụng	Đã quy định cơ quan hành chính, người tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	Cần bổ sung Ban Tiếp công dân tỉnh, cơ quan phối hợp, lực lượng bảo vệ, Công an, người tham gia hoặc liên quan đến buổi tiếp công dân.	Mở rộng đối tượng áp dụng theo chủ thể tham gia thực tế.
Điều 3 - Mục đích	Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và tiếp nhận nội dung thuộc thẩm quyền.	Cần bổ sung mục tiêu hạn chế chuyển đơn lòng vòng, khiếu kiện vượt cấp, bảo vệ người tiếp công dân, thống nhất ứng xử.	Sửa thành mục tiêu tổ chức tiếp công dân hiệu quả, đúng thẩm quyền, đúng quy trình, bảo đảm trật tự.
Điều 4 - Nguyên tắc	Đã quy định công khai, dân chủ, kịp thời, trực tuyến, bảo mật người tố cáo.	Cần bổ sung nguyên tắc không né tránh, không đùn đẩy; sai thẩm quyền thì hướng dẫn/chuyển đơn; không thụ lý nội dung ngoài thẩm quyền; chỉ từ chối tiếp theo luật.	Bổ sung các nguyên tắc cốt lõi trong Quy chế mới.
Điều 5-8 - Tổ chức tiếp công dân	Quy định Trụ sở tỉnh, cơ sở 2, sở ngành, cấp xã, lịch tiếp.	Cần cập nhật quy định mới về cấp xã, cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, tiếp trực tuyến, trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ và tham gia buổi tiếp.	Sửa, tách thành các điều rõ hơn về tỉnh, sở ngành, cấp xã, trực tuyến, định kỳ, đột xuất.
Điều 9 - An ninh	Đã quy định Công an phối hợp bảo vệ, xử lý hành vi kích động,	Cần bổ sung tình huống quay phim/chụp ảnh/ghi âm/livestream,	Bổ sung chương riêng về nội quy, trật tự, ghi âm/ghi hình và

Nội dung hiện hành	Quy định hiện có	Vấn đề cần bổ sung	Đề xuất sửa đổi, bổ sung
trật tự	gây rối, đe dọa, lăng mạ.	không chấp hành nội quy, yêu cầu lập biên bản, bảo vệ người tiếp công dân.	trường hợp từ chối tiếp.
Điều 10-13 - Tổ chức thực hiện	Quy định trách nhiệm Thanh tra tỉnh, sở ngành, cấp xã, báo cáo, sửa đổi bổ sung.	Cần bổ sung trách nhiệm Ban Tiếp công dân tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Công an tỉnh, Sở Tư pháp, trách nhiệm cập nhật dữ liệu, theo dõi vụ việc phức tạp.	Sửa theo hướng rõ đầu mối, rõ sản phẩm, rõ chế độ báo cáo.
Nội dung chưa có	Chưa có điều riêng về quyền hạn, trách nhiệm người tiếp công dân.	Cán bộ tiếp công dân thiếu căn cứ xử lý khi công dân quay phim, đe dọa, xúc phạm, yêu cầu gặp lãnh đạo không đúng thẩm quyền.	Bổ sung điều “Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân”.
Nội dung chưa có	Chưa có điều riêng về quyền và nghĩa vụ công dân tại nơi tiếp công dân.	Cần công khai để công dân biết trách nhiệm trình bày, cung cấp tài liệu, chấp hành nội quy, không lợi dụng quyền để gây rối, vượt cấp.	Bổ sung điều “Quyền và nghĩa vụ của công dân”.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

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

Số: /QĐ-UBND
(Dự thảo)

Hưng Yên, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN

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; Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; Luật Thanh tra năm 2025;

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 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp; Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29 tháng 9 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin, báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Hưng Yên.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 07/01/2026 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Quyền

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

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

(Dự thảo)

QUY CHẾ

Tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026 của
UBND tỉnh Hưng Yên)*

CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất, trực tiếp và trực tuyến; trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn, chuyển đơn, theo dõi, phối hợp xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, địa điểm tiếp công dân trực thuộc Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, địa điểm tiếp công dân của các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

- Quy chế này quy định trách nhiệm, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc bảo đảm an ninh, trật tự, bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin người tố cáo, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân tại nơi tiếp công dân.

- Những nội dung về trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không quy định trong Quy chế này thực hiện theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương; Ban Tiếp công dân tỉnh; người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, phục vụ và bảo vệ buổi tiếp công dân trên địa bàn tỉnh.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp; cơ quan, tổ chức, cá nhân có quyền, nghĩa vụ liên quan đến nội dung công dân trình bày.

3. Cơ quan phối hợp trong tiếp công dân, xử lý đơn, bảo đảm an ninh, trật tự; cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu cung cấp hồ sơ, tài liệu, báo cáo, giải trình phục vụ việc tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; kịp thời tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn, chuyển đơn, tham mưu xử lý đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục.

2. Phân định rõ trách nhiệm của cấp tỉnh, cấp xã, sở, ngành, người đứng đầu cơ quan, người tiếp công dân và công dân; hạn chế tình trạng chuyển đơn lòng vòng, đùn đẩy, né tránh, tiếp nhận vượt thẩm quyền hoặc công dân đi lại nhiều lần do hướng dẫn không rõ.

3. Bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh tại nơi tiếp công dân; bảo vệ người tiếp công dân khi thực hiện đúng nhiệm vụ; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức, cá nhân; giữ bí mật thông tin người tố cáo và các thông tin không được phép công khai theo quy định.

4. Kịp thời nhận diện, xử lý vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự; giải quyết từ sớm, từ cơ sở, không để phát sinh điểm nóng.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được thực hiện tại nơi tiếp công dân hoặc bằng hình thức trực tuyến theo quy định; bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời, khách quan, bình đẳng, đúng thẩm quyền, đúng quy trình, thuận tiện cho công dân.

2. Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận thông tin ban đầu, lắng nghe, ghi nhận, phân loại, giải thích, hướng dẫn hoặc chuyển đơn theo quy định; không né tránh, không đùn đẩy, không gây phiền hà, sách nhiễu.

3. Trường hợp nội dung công dân trình bày không thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, địa phương giải quyết thì người tiếp công dân có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền hoặc tham mưu chuyển đơn theo quy định nếu đủ điều kiện.

4. Việc công dân đến không đúng nơi, không đúng thẩm quyền không phải là căn cứ để từ chối tiếp công dân. Người tiếp công dân chỉ được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp pháp luật quy định.

5. Công dân có trách nhiệm chấp hành nội quy nơi tiếp công dân, trình bày trung thực, đúng trọng tâm, cung cấp tài liệu liên quan; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối, xúc phạm, đe dọa, vu khống, gây áp lực trái thẩm quyền hoặc cản trở hoạt động bình thường của cơ quan nhà nước.

CHƯƠNG II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Trụ sở Tiếp công dân tỉnh

- Trụ sở Tiếp công dân tỉnh là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân

dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh và là nơi lãnh đạo các cơ quan cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

- Ban Tiếp công dân tỉnh trực tiếp quản lý, điều hành hoạt động tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và địa điểm tiếp công dân trực thuộc Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; tổ chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn được tiếp nhận trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính hoặc qua hình thức khác theo quy định.

- Địa chỉ Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và địa điểm tiếp công dân trực thuộc Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, thời gian tiếp công dân, số điện thoại liên hệ và nội quy tiếp công dân phải được niêm yết công khai, cập nhật kịp thời trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo lịch do Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành; trường hợp lịch tiếp trùng ngày nghỉ, ngày lễ hoặc có nhiệm vụ đột xuất thì bố trí thời gian phù hợp trong tháng và thông báo công khai.

- Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan liên quan có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, báo cáo tóm tắt vụ việc, đề xuất hướng xử lý, cử lãnh đạo có thẩm quyền tham dự khi được yêu cầu.

- Kết luận, chỉ đạo tại buổi tiếp công dân định kỳ phải được ghi biên bản, thông báo hoặc văn bản chỉ đạo sau tiếp dân, trong đó phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, nội dung thực hiện, thời hạn, sản phẩm báo cáo và đầu mối theo dõi.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên tại cấp tỉnh

- Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và địa điểm tiếp công dân trực thuộc Trụ sở Tiếp công dân tỉnh vào các ngày làm việc.

- Thanh tra tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan có liên quan cử đại diện phối hợp theo chức năng, nhiệm vụ và theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Đối với vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, liên quan nhiều cấp, nhiều ngành, Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì tổng hợp thông tin ban đầu, đề xuất cơ quan chủ trì rà soát, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc người có thẩm quyền chỉ đạo.

Điều 8. Tiếp công dân trực tuyến

- Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi cần thiết hoặc theo yêu cầu của cơ quan, người có thẩm quyền, thông qua kết nối giữa nơi công dân trình bày trực tiếp với điểm cầu của cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan.

- Cơ quan tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm điều kiện kỹ thuật, an toàn thông tin, ghi nhận đầy đủ thành phần, nội dung trình bày, ý kiến của cơ quan liên quan và kết luận, hướng dẫn tại buổi tiếp.

- Công dân tham gia tiếp công dân trực tuyến có trách nhiệm chấp hành nội quy, hướng dẫn của người chủ trì, không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp, phát tán thông tin trái quy định, không làm ảnh hưởng đến trật tự, an toàn, bảo mật của buổi tiếp.

Điều 9. Tiếp công dân tại các sở, ban, ngành, đơn vị thuộc tỉnh

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; phân công đơn vị phù hợp trực thuộc bố trí công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên.

- Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn, xử lý đơn, vụ việc thuộc ngành, lĩnh vực quản lý; phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và cơ quan liên quan trong các vụ việc có tính chất liên ngành, liên địa bàn.

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đơn vị phải tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

Điều 10. Tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân cấp xã

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân tại cấp xã; ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí địa điểm, công chức, điều kiện cần thiết để tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong tháng; tiếp công dân đột xuất đối với vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự, vụ việc cần chỉ đạo kịp thời hoặc theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc đơn vị được giao có trách nhiệm tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn, theo dõi kết quả giải quyết, báo cáo theo chế độ thông tin, báo cáo.

- Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền cấp tỉnh, sở, ngành hoặc cơ quan khác, cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận thông tin ban đầu, hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền; đồng thời phối hợp cung cấp hồ sơ, tài liệu khi cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

Điều 11. Tiếp công dân đột xuất

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp công dân đột xuất đối với vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, có nguy cơ ảnh hưởng

an ninh, trật tự; vụ việc nếu không được xem xét, chỉ đạo kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng; hoặc theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

- Cơ quan được yêu cầu tham gia tiếp công dân đột xuất phải cử lãnh đạo, công chức nắm chắc hồ sơ, có thẩm quyền báo cáo, giải trình và đề xuất hướng xử lý; không cử người không nắm việc hoặc không đủ thẩm quyền tham mưu.

- Kết quả tiếp công dân đột xuất phải được lập biên bản, văn bản thông báo hoặc văn bản chỉ đạo sau tiếp dân, trong đó phải xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, nội dung thực hiện, thời hạn, sản phẩm báo cáo và đầu mối theo dõi.

CHƯƠNG III. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 12. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương

- Tổ chức thực hiện tiếp công dân theo đúng quy định; ban hành, niêm yết công khai nội quy, lịch tiếp công dân; bố trí địa điểm, công chức, điều kiện làm việc, thiết bị ghi chép, lưu trữ, bảo mật và bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

- Trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; không ủy quyền trái quy định; chỉ đạo xử lý kịp thời nội dung thuộc thẩm quyền; đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận, chỉ đạo sau tiếp công dân.

- Chịu trách nhiệm nếu để xảy ra tình trạng né tránh, đùn đẩy, không tiếp công dân theo lịch, chậm xử lý đơn, chuyển đơn lòng vòng, không báo cáo vụ việc phức tạp hoặc để phát sinh mất an ninh, trật tự do thiếu trách nhiệm trong tổ chức tiếp công dân.

- Hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng và cả năm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh để tổng hợp) chậm nhất vào ngày 17 của tháng thuộc kỳ báo cáo theo quy định của Thanh tra Chính phủ.

Điều 13. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

- Tiếp nhận thông tin ban đầu về họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân hoặc thông tin định danh, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tài liệu liên quan và yêu cầu cụ thể của công dân.

- Lắng nghe, hướng dẫn công dân trình bày đúng trọng tâm; ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý; tiếp nhận đơn, tài liệu, chứng cứ nếu đủ điều kiện; cấp phiếu tiếp nhận hoặc hướng dẫn theo quy định.

- Phân loại nội dung theo thẩm quyền: thuộc thẩm quyền cơ quan mình; thuộc thẩm quyền cơ quan khác; đã giải quyết hết thẩm quyền; có tình tiết mới; đơn hỗn hợp; đơn nặc danh, mạo danh, không rõ địa chỉ; vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài.

- Giải thích, hướng dẫn, chuyển đơn hoặc báo cáo người có thẩm quyền xử lý theo quy định; không tự ý hứa hẹn kết quả giải quyết, không kết luận đúng sai khi chưa có hồ sơ, thẩm quyền và trình tự xác minh.

- Giữ bí mật thông tin người tố cáo, nội dung thuộc bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin cá nhân, tài liệu không được phép công khai; bảo quản hồ sơ, tài liệu do công dân cung cấp.

- Kịp thời báo cáo người phụ trách, người đứng đầu cơ quan hoặc đề kịp thời phối hợp với lực lượng chức năng khi phát sinh vụ việc phức tạp, đoàn đông người, hành vi gây rối, đe dọa, xúc phạm, không chấp hành nội quy, quay phim, ghi âm, phát trực tiếp gây mất trật tự hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Điều 14. Quyền hạn của người tiếp công dân

- Yêu cầu công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân hoặc thông tin định danh, tài liệu liên quan; yêu cầu cử đại diện đối với trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

- Yêu cầu công dân trình bày đúng trọng tâm, rõ nội dung, rõ yêu cầu, rõ tài liệu chứng minh; tạm dừng phần trình bày ngoài phạm vi, trùng lặp, kéo dài, xúc phạm, đe dọa hoặc cản trở buổi tiếp.

- Không thụ lý, không giải quyết nội dung không thuộc thẩm quyền của cơ quan mình; đồng thời giải thích, hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền hoặc chuyển đơn theo quy định nếu đủ điều kiện.

- Yêu cầu công dân chấp hành nội quy nơi tiếp công dân; nhắc nhở, lập biên bản, báo cáo người có thẩm quyền khi công dân vi phạm nội quy, gây rối, đe dọa, xúc phạm, cản trở hoạt động tiếp công dân hoặc có hành vi vi phạm pháp luật.

- Yêu cầu dừng việc quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp khi việc này làm mất trật tự, cản trở buổi tiếp, xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin người tố cáo, quyền riêng tư, danh dự, nhân phẩm, hình ảnh hợp pháp của tổ chức, cá nhân hoặc được sử dụng để đe dọa, xúc phạm, gây áp lực trái quy định.

- Đề nghị lực lượng bảo vệ, Công an hoặc cơ quan có thẩm quyền phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự và xử lý hành vi vi phạm theo quy định.

Điều 15. Quyền của công dân khi đến nơi tiếp công dân

- Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; gửi đơn và cung cấp tài liệu, chứng cứ kèm theo; được hướng dẫn thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định pháp luật.

- Được người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn về cơ quan có thẩm quyền, trình tự, thủ tục gửi đơn, bổ sung tài liệu, tách nội dung đơn hoặc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

- Được bảo mật thông tin theo quy định đối với trường hợp tố cáo; được bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp khi cung cấp thông tin, tài liệu đúng sự thật và thực hiện đúng quy định pháp luật.

- Được nhận phiếu tiếp nhận, phiếu hướng dẫn hoặc văn bản khác theo quy định.

Điều 16. Nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân hoặc thông tin định danh; trình bày trung thực, đúng trọng tâm, rõ nội dung, yêu cầu; cung cấp tài liệu liên quan và chịu trách nhiệm về nội dung trình bày, tài liệu cung cấp.

- Chấp hành nội quy tiếp công dân, sự hướng dẫn hợp pháp của người tiếp công dân; giữ gìn trật tự, tôn trọng người tiếp công dân, người thi hành công vụ và người cùng tham gia buổi tiếp.

- Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, lôi kéo, gây rối, đe dọa, xúc phạm, vu khống, xuyên tạc, cản trở hoạt động bình thường của cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân.

- Không cố tình khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài, tập trung đông người gây áp lực khi vụ việc thuộc thẩm quyền cấp dưới hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền giải thích, hướng dẫn, giải quyết theo quy định mà không có tình tiết, tài liệu mới.

- Việc ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân không được làm mất trật tự, cản trở buổi tiếp, xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin người tố cáo, quyền riêng tư, danh dự, nhân phẩm, hình ảnh hợp pháp của người khác hoặc sử dụng để đe dọa, xúc phạm, gây áp lực trái quy định.

CHƯƠNG IV. PHÂN LOẠI, HƯỚNG DẪN, CHUYỂN ĐƠN VÀ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

Điều 17. Tiếp nhận thông tin ban đầu và phân loại nội dung

- Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu thông tin nhân thân, địa chỉ liên hệ, nội dung vụ việc, yêu cầu, cơ quan đã giải quyết, kết quả giải quyết, tài liệu liên quan và tình tiết mới nếu có.

- Người tiếp công dân phân loại nội dung thành các nhóm: khiếu nại; tố cáo; kiến nghị, phản ánh; đơn có nhiều nội dung; vụ việc thuộc thẩm quyền; vụ việc không thuộc thẩm quyền; vụ việc đã được giải quyết; vụ việc có tình tiết mới; vụ việc thuộc cơ quan tổ tụng, thi hành án hoặc cơ quan khác; vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài.

- Việc phân loại phải được ghi vào sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý; trường hợp cần thiết lập phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn, biên bản làm việc hoặc báo cáo người có thẩm quyền.

Điều 18. Xử lý trường hợp công dân đến không đúng thẩm quyền

- Trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiếp công dân, người tiếp công dân giải thích rõ căn cứ, hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền; trường hợp có đơn, tài liệu đủ điều kiện tiếp nhận thì chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi nội dung trình bày đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

- Cơ quan tiếp công dân không thụ lý, không giải quyết nội dung vụ việc không thuộc thẩm quyền; không hứa hẹn, không kết luận, không yêu cầu cơ quan khác giải quyết ngoài thẩm quyền không đúng quy định.

- Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền cấp xã nhưng công dân đến cấp tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh hướng dẫn công dân gửi đơn đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã nếu vụ việc có dấu hiệu phức tạp, đông người, kéo dài hoặc có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự thì ghi nhận thông tin, thông báo hoặc chuyển thông tin để cấp xã, cơ quan liên quan theo dõi, xử lý, báo cáo theo quy định.

- Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền cấp tỉnh, sở, ngành nhưng công dân đến cấp xã, người tiếp công dân cấp xã ghi nhận thông tin ban đầu, hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền; đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã để phối hợp cung cấp hồ sơ, tài liệu khi cơ quan cấp tỉnh yêu cầu.

Điều 19. Xử lý trường hợp công dân cố tình khiếu nại, tố cáo vượt cấp, yêu cầu gặp lãnh đạo không đúng thẩm quyền

- Trường hợp công dân yêu cầu gặp lãnh đạo cấp tỉnh nhưng nội dung thuộc thẩm quyền cấp xã, sở, ngành hoặc cơ quan khác, người tiếp công dân giải thích rõ thẩm quyền, hướng dẫn công dân thực hiện đúng trình tự, thủ tục; không bố trí gặp lãnh đạo cấp tỉnh nếu không có chỉ đạo hoặc không thuộc trường hợp cần thiết theo quy định.

- Trường hợp công dân đã được hướng dẫn bằng văn bản hoặc đã được giải quyết theo thẩm quyền nhưng tiếp tục đến nhiều lần, không có tài liệu, tình tiết mới, người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành quyết định, kết luận đã có hiệu lực; ghi nhận việc tiếp và báo cáo người phụ trách nếu công dân tiếp tục khiếu kiện kéo dài, gây mất trật tự nơi tiếp công dân.

- Trường hợp việc tập trung đông người, vượt cấp có dấu hiệu gây áp lực, cản trở hoạt động bình thường của cơ quan nhà nước, người tiếp công dân báo cáo người đứng đầu và đề nghị lực lượng chức năng phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự.

Điều 20. Xử lý đơn có nhiều nội dung hoặc nội dung không rõ

- Trường hợp đơn, trình bày của công dân có nhiều nội dung thuộc nhiều loại việc khác nhau, người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách thành từng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xử lý theo đúng thẩm quyền và quy trình.

- Trường hợp nội dung trình bày chưa rõ, thiếu thông tin, thiếu tài liệu cần thiết, người tiếp công dân hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện đơn, tài liệu; trường hợp công dân trình bày miệng thì ghi lại nội dung, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị ký xác nhận hoặc điền chỉ nếu công dân đồng ý.

- Đối với đơn nặc danh, mạo danh, không rõ địa chỉ, không rõ nội dung hoặc không đủ điều kiện xử lý, việc tiếp nhận, lưu, chuyển hoặc không xem xét thực hiện theo quy định pháp luật về xử lý đơn.

Điều 21. Xử lý vụ việc đã được giải quyết, có hoặc không có tình tiết mới

- Trường hợp vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định, đã có quyết định, kết luận có hiệu lực và công dân không cung cấp tình tiết, tài liệu mới, người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành quyết định, kết luận đã có hiệu lực.

- Trường hợp công dân cung cấp tình tiết, tài liệu mới có liên quan trực tiếp đến nội dung vụ việc, người tiếp công dân tiếp nhận, lập phiếu tiếp nhận tài liệu hoặc ghi rõ trong biên bản, báo cáo người có thẩm quyền xem xét theo quy định.

- Không sử dụng việc tiếp công dân để mở lại vụ việc đã giải quyết hết thẩm quyền khi không có tình tiết mới hoặc không có căn cứ pháp luật.

Điều 22. Xử lý nội dung tố cáo và bảo mật thông tin người tố cáo

- Khi tiếp nhận nội dung tố cáo, người tiếp công dân phải bảo đảm nguyên tắc giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, thông tin cá nhân của người tố cáo và tài liệu có thể làm lộ danh tính người tố cáo theo quy định.

- Không chuyển đơn tố cáo hoặc tài liệu kèm theo cho người bị tố cáo hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền giải quyết tố cáo, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.

- Đối với tố cáo có nội dung nhạy cảm, liên quan cán bộ, đảng viên, nhiều cấp, nhiều ngành hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp, người tiếp công dân báo cáo ngay người đứng đầu cơ quan để phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền để phân loại, xử lý.

Điều 23. Tiếp, xử lý trường hợp nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Khi nhiều người cùng đến về một nội dung, người tiếp công dân yêu cầu cử đại diện theo quy định; trường hợp không cử đại diện hoặc không chấp hành hướng dẫn thì giải thích, vận động, phối hợp bảo đảm trật tự.

- Người tiếp công dân lập danh sách đại diện, ghi rõ nội dung, yêu cầu, tài liệu kèm theo; trường hợp cần thiết báo cáo người đứng đầu cơ quan, Ban Tiếp công dân tỉnh, Công an cùng cấp và cơ quan có thẩm quyền liên quan để phối hợp xử lý.

- Đối với đoàn đông người có dấu hiệu bị kích động, lôi kéo, gây áp lực, cản trở hoạt động cơ quan nhà nước, lực lượng chức năng phối hợp áp dụng biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự theo quy định.

CHƯƠNG V. NỘI QUY, BẢO ĐẢM TRẬT TỰ, GHI ÂM, GHI HÌNH VÀ TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 24. Nội quy tại nơi tiếp công dân

- Nội quy tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại nơi dễ nhìn, dễ đọc; nội dung ngắn gọn, rõ quyền, nghĩa vụ của công dân, trách nhiệm của người tiếp công dân, quy định về trật tự, bảo mật, ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp, trường hợp nhắc nhở, lập biên bản, đề nghị xử lý.

- Người tiếp công dân có trách nhiệm phổ biến, nhắc lại nội quy khi cần thiết; công dân có trách nhiệm chấp hành nội quy và hướng dẫn hợp pháp của người tiếp công dân.

- Trường hợp công dân không chấp hành nội quy, người tiếp công dân nhắc nhở, giải thích; nếu tiếp tục vi phạm thì lập biên bản, báo cáo người phụ trách và đề nghị lực lượng bảo vệ, Công an phối hợp xử lý theo quy định.

Điều 25. Việc ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân

- Quy chế này không quy định cấm tuyệt đối việc công dân ghi âm, ghi hình, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân nếu pháp luật không cấm; tuy nhiên việc ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp không được làm mất trật tự, cản trở buổi tiếp, xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin người tố cáo, thông tin cá nhân, quyền riêng tư, danh dự, nhân phẩm, hình ảnh hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

- Người tiếp công dân có quyền yêu cầu công dân dừng ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp khi hành vi đó gây mất trật tự, cản trở buổi tiếp, ảnh hưởng đến quyền của người khác, làm lộ thông tin không được phép công khai, có lời nói, hành vi đe dọa, xúc phạm, gây áp lực hoặc có dấu hiệu cắt ghép, phát tán thông tin sai lệch.

- Khi yêu cầu dừng hành vi ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp, người tiếp công dân phải giải thích rõ lý do, yêu cầu công dân chấp hành; trường hợp công dân không chấp hành thì lập biên bản, báo cáo người phụ trách và đề nghị lực lượng bảo vệ, Công an phối hợp xử lý theo quy định.

- Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại nơi tiếp công dân không được tự ý thu giữ điện thoại, thiết bị ghi âm, ghi hình của công dân nếu không có căn cứ, thẩm quyền theo quy định pháp luật; trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật thì báo cáo người có thẩm quyền, lực lượng chức năng xử lý theo quy định.

Điều 26. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

- Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp pháp luật quy định, gồm người trong tình trạng không làm chủ được hành vi do

sử dụng chất kích thích hoặc lý do khác; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân đã được nhắc nhở nhưng vẫn cố tình vi phạm; vụ việc đã được giải quyết đúng pháp luật, đã được kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản, đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài và các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

- Việc từ chối tiếp công dân phải thực hiện thận trọng, đúng căn cứ, đúng thẩm quyền; nêu rõ lý do, lập biên bản hoặc ghi sổ tiếp công dân khi cần thiết; không được lợi dụng quy định này để né tránh trách nhiệm tiếp công dân.

- Trường hợp công dân đến sai thẩm quyền không thuộc trường hợp từ chối tiếp; người tiếp công dân thực hiện việc phân loại, giải thích, hướng dẫn hoặc chuyển đơn theo quy định.

Điều 27. Bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân

- Công an tỉnh, Công an cấp xã, lực lượng bảo vệ cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, địa điểm tiếp công dân của sở, ngành, cấp xã; xử lý kịp thời hành vi kích động, gây rối, đe dọa, xúc phạm, cản trở người thi hành công vụ, vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

- Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương chủ động trao đổi thông tin với lực lượng Công an khi có lịch tiếp vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ mất an ninh, trật tự; chuẩn bị phương án bảo đảm an toàn cho công dân, người tiếp công dân và cơ quan, tổ chức liên quan.

- Việc phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự phải tôn trọng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hợp pháp của công dân; chỉ áp dụng biện pháp cần thiết, phù hợp, đúng thẩm quyền đối với hành vi vi phạm.

CHƯƠNG VI. THEO DÕI, BÁO CÁO, DỮ LIỆU VÀ BẢO MẬT

Điều 28. Ghi sổ, lập hồ sơ và cập nhật dữ liệu tiếp công dân

- Mọi trường hợp tiếp công dân phải được ghi vào sổ tiếp công dân hoặc hệ thống phần mềm theo quy định, phản ánh đầy đủ thời gian, địa điểm, người tiếp, người được tiếp, nội dung trình bày, tài liệu cung cấp, kết quả hướng dẫn, xử lý.

- Đối với vụ việc cần theo dõi, người tiếp công dân lập hồ sơ hoặc phiếu theo dõi, xác định cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn, sản phẩm xử lý, kết quả thực hiện.

- Tài liệu do công dân cung cấp phải được tiếp nhận, quản lý, bảo quản, chuyển giao, lưu trữ theo quy định; không để thất lạc, lộ lọt, sử dụng sai mục đích.

Điều 29. Chế độ thông tin, báo cáo

- Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã định kỳ hằng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, hằng năm báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết

khiếu nại, tố cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh qua Thanh tra tỉnh để tổng hợp theo quy định.

- Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự hoặc vượt thẩm quyền phải được báo cáo kịp thời, không chờ kỳ báo cáo định kỳ.

- Số liệu báo cáo phải có nguồn, thời kỳ, đơn vị tính, người chịu trách nhiệm; không báo cáo chung chung, không để thiếu thông tin về vụ việc trọng điểm, quá hạn, chưa rõ thẩm quyền.

Điều 30. Bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật công tác và thông tin cá nhân

- Người tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân có trách nhiệm bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin người tố cáo, thông tin cá nhân, tài liệu không được phép công khai theo quy định pháp luật.

- Không cung cấp, chia sẻ, đăng tải, phát tán hình ảnh, âm thanh, tài liệu, dữ liệu tiếp công dân trái quy định; không sử dụng tài liệu, thông tin thu thập trong quá trình tiếp công dân vào mục đích cá nhân hoặc mục đích ngoài công vụ.

- Trường hợp phát hiện nguy cơ lộ lọt thông tin, tài liệu, người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo người có thẩm quyền để áp dụng biện pháp xử lý, khắc phục.

CHƯƠNG VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 31. Trách nhiệm của Thanh tra tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, các sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

- Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, đông người, kéo dài, vượt thẩm quyền hoặc cần chỉ đạo liên ngành.

- Tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

Điều 32. Trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh

- Tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và địa điểm tiếp công dân trực thuộc; chuẩn bị điều kiện phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo tỉnh.

- Chủ trì tiếp nhận, phân loại, xử lý, hướng dẫn, chuyển đơn theo quy định; lập danh mục vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài để theo dõi, đôn đốc, báo cáo cơ quan có thẩm quyền.

- Phối hợp với Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh, sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã trong tổ chức tiếp công dân, bảo đảm an ninh, trật tự, cập nhật dữ liệu và tham mưu xử lý vụ việc.

Điều 33. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, đơn vị sự nghiệp công lập và Ủy ban nhân dân cấp xã

- Ban hành hoặc rà soát, sửa đổi quy chế, nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương phù hợp với Quy chế này; niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, địa chỉ, số điện thoại liên hệ.

- Tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; phối hợp cung cấp hồ sơ, tài liệu, cử lãnh đạo tham gia tiếp công dân khi được yêu cầu.

- Thực hiện nghiêm chế độ báo cáo; kịp thời báo cáo vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, vượt thẩm quyền; chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết, hướng dẫn, chuyển đơn thuộc trách nhiệm của mình.

Điều 34. Trách nhiệm của Công an tỉnh, Công an cấp xã và lực lượng bảo vệ

- Chủ trì hoặc phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân theo đề nghị của cơ quan tổ chức tiếp công dân hoặc theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Kịp thời xử lý hành vi kích động, gây rối, đe dọa, xúc phạm, cản trở người thi hành công vụ, vi phạm nội quy nơi tiếp công dân, lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để vi phạm pháp luật.

- Phối hợp nắm tình hình, dự báo, xây dựng phương án bảo đảm an toàn đối với buổi tiếp công dân đông người, phức tạp, nhạy cảm.

Điều 35. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có quy định mới, Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Tư pháp, Công an tỉnh và cơ quan liên quan tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

PHỤ LỤC 01. MẪU NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên)

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân đến nơi tiếp công dân phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc cung cấp thông tin định danh theo yêu cầu; trình bày trung thực, đúng trọng tâm nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp tài liệu liên quan nếu có.
2. Công dân có quyền được hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; được cung cấp tài liệu, chứng cứ và nhận phiếu tiếp nhận, phiếu hướng dẫn hoặc văn bản khác theo quy định.
3. Công dân phải chấp hành hướng dẫn của người tiếp công dân; giữ gìn trật tự, vệ sinh, an toàn; không mang vũ khí, chất dễ cháy, nổ, chất độc hại, băng rôn, khẩu hiệu hoặc vật dụng gây mất trật tự vào nơi tiếp công dân.
4. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối, đe dọa, xúc phạm, vu khống, kích động, lôi kéo người khác, gây áp lực trái quy định hoặc cản trở hoạt động bình thường của cơ quan nhà nước.
5. Việc ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân không được làm ảnh hưởng đến trật tự, hoạt động tiếp công dân, bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin người tố cáo, quyền riêng tư, danh dự, nhân phẩm, hình ảnh hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Người tiếp công dân có quyền yêu cầu dừng hành vi vi phạm và lập biên bản nếu công dân không chấp hành.
6. Trường hợp nhiều người cùng đến về một nội dung, công dân phải cử đại diện theo quy định. Người không phải đại diện có trách nhiệm chấp hành hướng dẫn, không gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân.
7. Người tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe, ghi nhận, phân loại, hướng dẫn, chuyển đơn hoặc báo cáo người có thẩm quyền xử lý theo quy định; không hứa hẹn kết quả giải quyết ngoài thẩm quyền.
8. Người vi phạm Nội quy tiếp công dân thì tùy tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị nhắc nhở, lập biên bản, từ chối tiếp theo trường hợp pháp luật quy định hoặc bị đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

PHỤ LỤC 02. MẪU BIÊN BẢN, PHIẾU SỬ DỤNG TRONG TIẾP CÔNG DÂN
(Ban hành kèm theo Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Hưng Yên)

Mẫu số 01. Biên bản làm việc trong tiếp công dân

- Thời gian, địa điểm:
- Thành phần tham dự:
- Thông tin công dân/người đại diện:
- Nội dung công dân trình bày:
- Tài liệu công dân cung cấp:
- Ý kiến của cơ quan, đơn vị liên quan:
- Kết quả hướng dẫn, xử lý tại buổi tiếp:
- Nhiệm vụ giao sau buổi tiếp, thời hạn, sản phẩm:
- Chữ ký của người tiếp công dân, công dân/người đại diện và thành phần tham dự.

Mẫu số 02. Phiếu hướng dẫn công dân

- Căn cứ nội dung ông/bà trình bày, vụ việc thuộc thẩm quyền của:
- Đề nghị ông/bà gửi đơn, tài liệu đến:
- Tài liệu cần bổ sung:
- Lưu ý về thời hạn, trình tự, cơ quan có thẩm quyền:
- Người hướng dẫn ký, ghi rõ họ tên.

Mẫu số 03. Phiếu tiếp nhận đơn, tài liệu

- Tên công dân/người đại diện:
- Loại tài liệu tiếp nhận:
- Số trang/bản chính/bản sao:
- Nội dung tóm tắt:
- Thời gian tiếp nhận:
- Người giao, người nhận ký xác nhận.

Mẫu số 04. Biên bản nhắc nhở hoặc biên bản về việc công dân không chấp hành nội quy

- Thời gian, địa điểm xảy ra sự việc:
 - Người vi phạm nội quy:
 - Hành vi vi phạm:
 - Nội dung đã nhắc nhở, giải thích:
 - Ý kiến của công dân:
 - Biện pháp xử lý, cơ quan phối hợp nếu có:
 - Chữ ký của người lập biên bản, người chứng kiến, công dân; trường hợp công dân không ký thì ghi rõ lý do.
-

Mẫu số 05. Báo cáo nhanh vụ việc đông người, phức tạp hoặc có nguy cơ mất an ninh, trật tự

- Thời gian, địa điểm:
 - Số lượng người tham gia, đại diện:
 - Nội dung vụ việc:
 - Cơ quan có thẩm quyền liên quan:
 - Diễn biến tình hình:
 - Biện pháp đã thực hiện:
 - Đề xuất chỉ đạo, phối hợp:
 - Người báo cáo ký, ghi rõ họ tên.
-