

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN**

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

Số: *3423* /QĐ-UBND

Hưng Yên, ngày *27* tháng 11 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh
và Quy chế Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN

*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 tháng 11 năm 2019;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014
của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021
của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;
Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và Quy chế Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *./ 27*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực; Tỉnh ủy; HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các Ban: Nội chính; Dân vận Tỉnh ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- CV: NC^D, KT^{2L};
- Lưu: VT, TCD^T.

CHỦ TỊCH

Trần Quốc Văn

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên
(Kèm theo Quyết định số 2623/QĐ-UBND ngày 27 tháng 11 năm 2024
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp tiếp công dân; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; trách nhiệm và quyền hạn của công dân và người tiếp công dân; công tác phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

2. Quy chế này áp dụng đối với Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết.

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

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Điều 3. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân tỉnh (Địa chỉ: Đường Nguyễn Lương Bằng, phường Hiến Nam, thành phố Hưng Yên) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân

dân (HĐND), Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh; là nơi tiếp công dân thường xuyên của tỉnh và tiếp định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chịu trách nhiệm quản lý Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

3. Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND tỉnh.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý

Việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Ban Tiếp công dân tỉnh làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

b) Các cơ quan, tổ chức quy định tại khoản 3 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013 có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

3. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày Thứ năm của Tuần cuối hằng tháng tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh. Nếu trùng vào ngày Lễ, Tết thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất. Nếu trùng vào ngày nghỉ hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày tiếp theo.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm các cơ quan, tổ chức được quy định tại khoản 3 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013 và đại diện lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, lãnh đạo sở, ban, ngành có liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố (khi có yêu cầu).

b) Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (đầu mối là Ban Tiếp công dân tỉnh) tham mưu xây dựng Kế hoạch, nội dung, thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại buổi tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký tại các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, HĐND tỉnh và Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh.

b) Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh đi vắng hoặc bận công tác thì ủy quyền cho một Phó Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Ban Tiếp công dân tỉnh chuẩn bị nội dung để Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 5. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Công an tỉnh chỉ đạo các đơn vị chức năng, bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, đảm bảo an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh; làm tốt công tác tuyên truyền, vận động công dân thực hiện quy định của pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân; có biện pháp, phương án xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

2. Các đơn vị y tế phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh khi có yêu cầu.

Chương III

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

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân

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

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

3. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền, hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

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

Điều 7. Quyền hạn của người tiếp công dân

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

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Công dân có các quyền sau

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau

a) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

b) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân.

c) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

d) Ký hoặc điền chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được thư ký của buổi tiếp công dân ghi chép lại.

đ) Trường hợp tiếp một lượt nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung.

Chương IV

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

Điều 9. 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 tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh kịp thời báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo UBND tỉnh để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Điều phối lực lượng

1. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và chính quyền địa phương nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt kịp thời tại Trụ sở Tiếp công dân 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 11. Xử lý tình huống

Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố nơi có công dân phát sinh khiếu kiện đông người và kéo lên tỉnh, tụ tập ở các cơ quan tỉnh, nhà riêng của lãnh đạo tỉnh, cơ quan trung ương và nhà riêng của lãnh đạo Đảng Nhà nước; phải kịp thời đi hoặc cử Phó Chủ tịch UBND đến vận động, đưa công dân về địa phương, đồng thời phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tiếp, đối thoại với công dân ngay trong ngày.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố

Phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định của pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo sự phân công của Chủ tịch UBND tỉnh khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất.

2. Đề nghị Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh cử đại diện lãnh đạo tham gia tiếp công dân định kỳ theo quy định tại Điểm a Khoản 3 Điều 4 Quy chế này.

3. Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường lập danh sách cử công chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh vào ngày thứ 5 hằng tuần để tiếp nhận, phân loại, xử lý các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, kịp thời tham mưu UBND tỉnh xem xét giải quyết

(Danh sách công chức tiếp công dân của các sở, ban, ngành gửi về Ban Tiếp công dân tỉnh theo định kỳ 6 tháng đầu năm trước ngày 15/01, 6 tháng cuối năm trước ngày 15/5 hằng năm).

Điều 13. Ban Tiếp công dân tỉnh

Tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp thu tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật. / *2/*