

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Thái Nguyên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

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;

Căn cứ Nghị định 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Thái Nguyên.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban Nội chính Tỉnh ủy, Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Chánh Văn phòng Tỉnh ủy, Chánh Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *[Signature]*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Trưởng đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy; UBND tỉnh; ĐĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, TCD. *[Signature]*



Phạm Hoàng Sơn



QUY CHẾ

Phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Thái Nguyên

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 361 /QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2025
của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi phối hợp

Quy chế này quy định mối quan hệ phối hợp công tác giữa các cơ quan: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, 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 trong hoạt động tiếp công dân (gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất) tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Thái Nguyên (sau đây gọi tắt là Trụ sở).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, 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 được giao tham gia tiếp công dân tại Trụ sở.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở.

Điều 3. Mục đích phối hợp

Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở nhằm đảm bảo và nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý, 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 phối hợp

1. Tuân thủ quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản quy phạm pháp luật và các quy định của Đảng có liên quan; căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mỗi cơ quan để xác định cụ thể phạm vi, trách nhiệm trong công tác phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở.

2. Các cơ quan, cán bộ, công chức được cử tham gia tiếp công dân tại Trụ sở phải đề cao trách nhiệm, phối hợp chặt chẽ, kịp thời, phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ được giao, bảo đảm và nâng cao hiệu quả tiếp công dân tại Trụ sở.

Chương II

NỘI DUNG PHỐI HỢP

Điều 5. Tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở

1. Đón tiếp và phân loại ban đầu:

Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm đón tiếp, phân loại ban đầu vụ việc, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Việc phân loại thực hiện theo quy định tại các Điều 10, 11, 12, 13, 14, của Quy chế này.

Trong trường hợp vụ việc thuộc trách nhiệm của nhiều cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở thì công chức làm nhiệm vụ báo cáo Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh để xem xét, quyết định.

2. Tiếp, giải thích pháp luật và hướng dẫn công dân:

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở (*gọi tắt là Thường trực tiếp công dân*), do cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở có văn bản phân công nhiệm vụ, có trách nhiệm tiếp, xử lý thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp; nghiên cứu, giải thích các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước có liên quan, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung:

a) Công chức được giao nhiệm vụ của Ban Tiếp công dân tỉnh xem xét cụ thể nội dung để hướng dẫn công dân cử đại diện làm việc với Thường trực tiếp công dân của cơ quan có trách nhiệm tiếp công dân tại Trụ sở.

b) Trong trường hợp vụ việc đông người phức tạp, công dân có thái độ bức xúc thì Thường trực tiếp công dân báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh để có biện pháp giải quyết hiệu quả; hoặc lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh mời các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cùng tham gia tiếp công dân.

c) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, Thường trực tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở phải phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh trong quá trình tiếp công dân, trao đổi thông tin kịp thời, chính xác, thống nhất nội dung trả lời công dân theo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; làm tốt công tác dân vận, vận động, thuyết phục công dân trở về địa phương để được giải quyết, hạn chế tối đa việc công dân bức xúc gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh.

Điều 6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc vụ việc do các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền

1. Các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do mình chuyển đến. Báo cáo, đề xuất với Thủ trưởng cơ quan những vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc; trao đổi với Ban Tiếp công dân tỉnh, thống nhất danh sách, nội dung các vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc để lập kế hoạch báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

2. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền:

a) Sau khi có ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp với đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Tổ công tác để kiểm tra, đôn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

b) Các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở, Thanh tra tỉnh có trách nhiệm cung cấp các thông tin, tài liệu có liên quan, bố trí cán bộ, công chức và phương tiện tham gia Tổ công tác.

c) Tổ công tác tổng hợp, báo cáo kết quả kiểm tra, đôn đốc và kiến nghị, đề xuất để giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Điều 7. Thông tin, báo cáo trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư

1. Quản lý thông tin, dữ liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở:

Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm quản lý thống nhất thông tin, dữ liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu khai thác, sử dụng thông tin, tài liệu phải được sự đồng ý của Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh.

Thường trực tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở sử dụng thống nhất phần mềm tiếp công dân để phục vụ cho việc theo dõi, quản lý và khai thác thông tin, dữ liệu công tác tiếp công dân.

2. Chế độ thông tin, báo cáo:

Định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc khi có yêu cầu phục vụ nhiệm vụ chính trị, Ban Tiếp công dân tỉnh tổng hợp, báo cáo Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, các cơ quan tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và các cơ quan có liên quan về tình hình tiếp công dân, kết quả tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại Trụ sở.

Trong thời gian diễn ra Đại hội Đảng bộ tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện chế độ báo cáo hàng ngày về tình hình tiếp công dân tại Trụ sở.

3. Để xử lý đơn thư tập trung một đầu mối, vào chiều thứ 5 hàng tuần, thường trực tiếp công dân của các cơ quan tổng hợp danh sách và tóm tắt nội dung các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh gửi đến cơ quan mình trong tuần, thống nhất với Trưởng Ban Tiếp công dân, xác định đơn trùng (*đơn có cùng một nội dung gửi nhiều cơ quan khác nhau*); để xác định thẩm quyền của cơ quan nào thì cơ quan đó có trách nhiệm tham mưu để ban hành văn bản xử lý theo quy định.

Trong văn bản xử lý đơn trùng, cơ quan xử lý phải nêu rõ việc công dân đồng gửi đơn đến tổ chức, cá nhân đã được xử lý tập trung vào một đầu mối; văn bản xử lý được gửi đến công dân và các cơ quan đã nhận đơn.

Điều 8. Điều hành hoạt động tại Trụ sở

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh điều hành hoạt động của Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, chỉ đạo Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Phối hợp với đại diện lãnh đạo của cơ quan tham gia tiếp công dân theo dõi, quản lý việc tiếp công dân của Thường trực tiếp công dân tại Trụ sở.
2. Chủ trì, phối hợp với Thường trực tiếp công dân của cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở trong việc tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân.
3. Tham mưu giao ban sơ kết, tổng kết hàng năm về công tác phối hợp với đại diện lãnh đạo của cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở và các cơ quan có liên quan.
4. Quản lý hệ thống phần mềm tiếp công dân, hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, xử lý đơn thư thống nhất tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.
5. Chủ trì, phối hợp với đại diện lãnh đạo của cơ quan tiếp công dân tại Trụ sở, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan và chính quyền địa phương có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.
6. Tổ chức việc bảo vệ, thường trực và công tác hành chính, văn thư, lưu trữ của Trụ sở.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN THAM GIA TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ

Điều 9. Trách nhiệm chung

1. Các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Ban Tiếp công dân tỉnh*):

Họ, tên, chức vụ của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ Thường trực tiếp công dân tại Trụ sở và lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.

2. Thường trực tiếp công dân của cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm:

- a) Thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ được áp dụng thống nhất tại Trụ sở.
- b) Phối hợp chặt chẽ với Thường trực tiếp công dân của các cơ quan khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.
- c) Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy chế của Trụ sở.
- d) Chấp hành sự điều hành của lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh khi xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, các vụ việc phức tạp, kéo dài.

Điều 10. Trách nhiệm của Thường trực tiếp công dân Văn phòng Tỉnh ủy

1. Tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Tỉnh ủy.

2. Chuẩn bị nội dung cần thiết để Văn phòng Tỉnh ủy phối hợp với Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ban Tiếp công dân tỉnh tổ chức buổi tiếp công dân của Bí thư Tỉnh ủy tại Trụ sở theo quy định.

Điều 11. Trách nhiệm của Thường trực tiếp công dân Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy

1. 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.

2. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh tổ chức buổi tiếp công dân của Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy tại Trụ sở khi có yêu cầu.

Điều 12. Trách nhiệm của Thường trực tiếp công dân Ban Nội chính Tỉnh ủy

1. Tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính cấp tỉnh; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Ban Nội chính Tỉnh ủy.

2. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Ban Nội chính Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy, Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo, tổ chức buổi tiếp công dân của Bí thư Tỉnh ủy tại Trụ sở theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của Thường trực tiếp công dân Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh.

2. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo, tổ chức buổi tiếp công dân của Trưởng Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Đại biểu Quốc hội tỉnh Thái Nguyên, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tại Trụ sở theo quy định.

Điều 14. Trách nhiệm của Thường trực tiếp công dân Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các Điều 10, 11, 12, 13 Quy chế này.

2. Tiếp nhận, báo cáo, đề xuất thụ lý giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Phối hợp với Thường trực tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp, xử lý các đoàn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người.

4. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo, tổ chức buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại Trụ sở theo quy định.

Chương IV

CÔNG TÁC ĐẢM BẢO AN NINH TRẬT TỰ VÀ QUẢN TRỊ TRỤ SỞ

Điều 15. Quản trị Trụ sở

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm bố trí phòng làm việc, trang thiết bị cho Thường trực tiếp công dân của các cơ quan tiếp công dân và quản lý tài sản tại Trụ sở theo quy định của pháp luật.

2. Hàng năm, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm kiểm kê tài sản, lập dự toán chi ngân sách phục vụ hoạt động của Trụ sở.

3. Thường trực tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm quản lý, sử dụng tài sản được trang bị đảm bảo an toàn, hiệu quả và tiết kiệm.

Điều 16. Công tác đảm bảo an ninh, trật tự

1. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp với cơ quan công an bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho cán bộ, công chức và công dân tại Trụ sở; kiến nghị xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo cho Công an tỉnh, Công an phường Phan Đình Phùng lịch tiếp công dân của lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở Trung ương, Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Đoàn đại biểu Quốc hội, lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh tại Trụ sở. Công an tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo lực lượng nghiệp vụ, Công an phường Phan Đình Phùng đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, đặc biệt trong trường hợp lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở Trung ương, Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Đoàn Đại biểu Quốc hội, lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm đề xuất những cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân, phối hợp đảm bảo an ninh trật tự phục vụ công tác tiếp công dân, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để kịp thời động viên, khen thưởng; thông báo với lãnh đạo cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở về hành vi vi phạm của Thường trực tiếp công dân (nếu có) để kịp thời chấn chỉnh hoặc xử lý theo quy định.

Điều 18. Các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, lãnh đạo các cơ quan cùng trao đổi thống nhất với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.