

Số: 25 /2020/QĐ-UBND

Sóc Trăng, ngày 25 tháng 8 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng hoặc các tỉnh khác

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 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 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

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 và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Sóc Trăng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng hoặc các tỉnh khác.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15/9/2020.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*spg*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh ủy; TT.HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh; Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Ban TCD TW tại TPHCM và tại HN;
- Công báo tỉnh; Cổng TTĐT tỉnh;
- Email: sotp@soctrang.gov.vn;
- Lưu: TD, NC, VT. *ju* (2/b)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Văn Chuyệ



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

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

QUY CHẾ

**Phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo
khi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người
trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng hoặc các tỉnh khác**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 25 /2020/QĐ-UBND ngày 25 tháng 8 năm 2020
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, phương thức, trách nhiệm, các giai đoạn phối hợp giữa Ủy ban nhân dân, Ban Tiếp công dân, Công an nhân dân, các sở, ban, ngành từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã để xử lý, giải quyết tình trạng công dân của tỉnh tập trung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người tại các cơ quan Đảng và Nhà nước trong tỉnh hoặc tập trung đông người ở cơ quan Đảng và Nhà nước tại thủ đô Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh hoặc các tỉnh khác; đồng thời quy định các biện pháp phòng ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người.

2. Quy chế này áp dụng đối với tất cả các công dân sinh sống trên địa bàn tỉnh có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người và các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm phối hợp, xử lý tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người và phòng ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người theo quy định của quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc và phương thức phối hợp

1. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

a) Mọi hoạt động phối hợp trong công tác tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tổ chức, cá nhân.

b) Bảo đảm thống nhất công tác quản lý nhà nước về khiếu nại, tố cáo trong cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh, đề cao trách nhiệm của thủ trưởng, cán bộ, công chức tham gia phối hợp thực thi pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Phương thức phối hợp giữa các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người:

a) Thủ trưởng hoặc cán bộ, công chức tham gia phối hợp tiếp công dân khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người phải cung cấp, trao đổi thông

tin về tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực của ngành, địa phương mình quản lý nhằm tạo điều kiện cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo nắm rõ vụ việc, có đề xuất xử lý phù hợp, nhanh chóng.

b) Phối hợp từ khâu hướng dẫn, tuyên truyền, vận động đến tham mưu giải quyết và kịp thời ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Tham gia giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người có liên quan đến lĩnh vực của ngành, địa phương mình quản lý.

d) Thực hiện các yêu cầu của tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Trong tình huống đặc biệt phức tạp và có chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì thực hiện theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương II

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG VIỆC XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐỒNG NGƯỜI

Điều 3. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người ở xã, phường, thị trấn

1. Khi phát sinh việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã), Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Thực hiện tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân theo quy định tại Điều 30 Luật Tiếp công dân năm 2013;

b) Chỉ đạo Công an cấp xã giữ gìn trật tự công cộng nơi có người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung;

c) Thuyết phục, hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

2. Trưởng Công an cấp xã có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với lực lượng bảo vệ, dân phòng giữ gìn trật tự công cộng nơi có người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung.

Điều 4. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người ở huyện, thị xã, thành phố

1. Khi phát sinh việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người tại cơ quan thuộc huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cấp huyện), Thủ trưởng cơ quan nơi có người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đồng người có trách nhiệm thực hiện tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân theo quy định tại Điều 30 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Khi có người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Trụ sở Tiếp công dân huyện, Trưởng Ban Tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân theo quy định tại Điều 30 Luật Tiếp công dân năm 2013;

b) Khi cần thiết, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã nơi xảy ra vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

3. Trưởng Công an cấp huyện, cấp xã (nơi địa bàn có người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông) có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự công cộng.

4. Thủ trưởng các cơ quan nhà nước có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham gia tiếp người đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 5. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người ở cấp tỉnh

1. Khi phát sinh việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người tại cơ quan cấp tỉnh, Thủ trưởng cơ quan nơi có người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người có trách nhiệm thực hiện tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân theo quy định tại Điều 30 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Khi phát sinh việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người tại Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân theo quy định tại Điều 30 Luật Tiếp công dân năm 2013.

b) Khi cần thiết, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện nơi xảy ra vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham gia hoặc cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Yêu cầu các cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham gia tiếp người đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Theo dõi, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân chuyển đến.

3. Giám đốc Công an tỉnh chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ, Công an thành phố Sóc Trăng triển khai các mặt công tác đảm bảo an ninh, trật tự công cộng.

4. Thủ trưởng cơ quan nhà nước có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham gia tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc xử lý tình huống công dân của tỉnh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người ở các cơ quan Đảng, Nhà nước tại thủ đô Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh hoặc các tỉnh khác

1. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm:

a) Nắm thông tin đầy đủ về việc công dân của tỉnh đi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người tại thủ đô Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh hoặc các tỉnh khác phải báo cáo nhanh với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để nghe chỉ đạo thực hiện công tác đưa công dân về địa phương.

b) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Tổ công tác tiếp công dân gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Trưởng Ban Tiếp công dân huyện nơi xảy ra vụ việc bị khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đại diện Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy để đến địa điểm có người dân của địa phương tập trung đông người để vận động đưa công dân về lại địa phương.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm:

a) Trực tiếp hoặc chỉ đạo Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố có người dân tập trung đông người đến Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng, Nhà nước và các cơ quan chức năng có liên quan của Trung ương hoặc của tỉnh khác để nắm tình hình và tham gia tiếp đại diện công dân của địa phương mình đi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người;

b) Trực tiếp hoặc phân công lãnh đạo các cơ quan có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền;

c) Trực tiếp hoặc phân công các tổ chức, cá nhân có liên quan vận động, thuyết phục người dân trở về địa phương.

d) Thành lập Tổ công tác tiếp công dân gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc Trưởng Ban Tiếp công dân huyện nơi xảy ra vụ việc bị khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đại diện Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy để đến địa điểm có người dân của địa phương tập trung đông người để vận động đưa công dân về lại địa phương.

3. Giám đốc Công an tỉnh chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ nơi có công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người phải tham gia giữ gìn an ninh,

trật tự trong suốt quá trình Tổ công tác tiếp công dân đi tiếp công dân và đưa công dân về địa phương.

Điều 7. Các bước chuẩn bị tiếp công dân sau khi đưa người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông tại thành phố Hồ Chí Minh, thủ đô Hà Nội hoặc các tỉnh khác về địa phương

1. Khi đưa công dân về địa phương, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp Tổ công tác tiếp công dân thống nhất cách thức xử lý và cử đại diện 02 thành viên để thống nhất chỉ đạo và cách tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người đến đúng địa điểm tiếp công dân để được tiếp xúc.

2. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện nơi có người dân đi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người cùng chủ trì tiếp công dân; cần nêu rõ mục đích, yêu cầu, chương trình, nội dung tiếp xúc và kết luận rõ những việc cần làm sau khi nghe đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; đồng thời vận động, thuyết phục đoàn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ra về trật tự và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

3. Nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải trang bị phương tiện ghi âm, ghi hình đầy đủ. Cơ quan Công an phụ trách địa bàn nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự công cộng, kịp thời phát hiện, ngăn chặn các hành vi kích động, gây rối an ninh, trật tự, các hoạt động lợi dụng việc tập trung đông người để chụp ảnh, quay phim, đăng tải trên mạng xã hội nhằm mục đích làm ảnh hưởng đến uy tín lãnh đạo các cấp và hoạt động bình thường của cơ quan Nhà nước.

Điều 8. Cách thức tiếp công dân và xử lý đối với từng vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người sau khi tiếp xúc

1. Trường hợp số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh quá đông và có chung nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì bộ phận tiếp công dân tiếp từ 03 đến 05 người (đại diện do đoàn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người tín nhiệm cử ra) để nghe người đại diện trình bày tâm tư, nguyện vọng, lý do khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Nếu số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ít hoặc mỗi người có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khác nhau thì bộ phận tiếp công dân phân công thành viên tiếp từng người, đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện việc khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định pháp luật.

2. Qua thông tin thu thập được sau khi tiếp xúc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cần xử lý các bước như sau:

a) Nếu nhận thấy việc giải quyết của các cấp có thẩm quyền là đúng chính sách, pháp luật và việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân không cung cấp được chứng cứ mới làm thay đổi các quyết định giải quyết trước đây thì bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm giải thích, thuyết phục người khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh chấp hành quyết định giải quyết, chấm dứt khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Nếu nhận thấy nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có cơ sở hoặc phát sinh tình tiết mới, có đầy đủ chứng cứ chứng minh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời có văn bản chuyển giao vụ việc cho Thủ trưởng sở, ngành hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện rà soát lại vụ việc, có kế hoạch tập trung giải quyết và xác định rõ thời hạn giải quyết dứt điểm từng vụ việc.

c) Đối với những vụ việc chưa được xem xét giải quyết theo trình tự, thủ tục do pháp luật quy định thì bộ phận tiếp công dân giải thích và Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh có văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có trách nhiệm để giải quyết theo thẩm quyền. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải thụ lý, ra quyết định giải quyết theo quy định pháp luật và báo cáo kết quả cho Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan chức năng có liên quan tự khắc phục, sửa chữa những sai sót trong thời hạn do Ủy ban nhân dân tỉnh ấn định hoặc báo cáo, kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định việc thay đổi, hủy bỏ các quyết định giải quyết trước đó; kết luận về trách nhiệm và hình thức xử lý đối với cán bộ, công chức, cơ quan Nhà nước có sai sót, khuyết điểm để dẫn đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người hoặc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không trung thực, khách quan. Đối với những vụ việc phức tạp, địa phương còn có ý kiến khác nhau, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu kịp thời cho Ủy ban nhân dân tỉnh xin ý kiến của cơ quan Trung ương để có hướng giải quyết, kết thúc vụ việc.

4. Trường hợp công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống cán bộ, công chức, cơ quan Nhà nước, gây rối trật tự công cộng phải kịp thời thông báo cho cơ quan Công an để xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương III **BIỆN PHÁP PHÒNG NGỪA PHÁT SINH** **KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐỒNG NGƯỜI**

Điều 9. Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật

1. Thủ trưởng các cấp, các ngành tiếp tục tổ chức thực hiện việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, giúp người dân hiểu và thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và trách nhiệm khi thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; nâng cao ý thức, trách nhiệm, năng lực, trình độ nghiệp vụ của cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Thủ trưởng các cấp, các ngành chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các đoàn thể thường xuyên vận động, giáo dục, hướng dẫn cán bộ, công chức, đoàn viên, hội viên tự giác chấp hành pháp luật; phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các đoàn thể, tích cực tham gia giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, xây dựng tinh thần đoàn kết trong nội bộ Nhân dân; nâng cao vai trò và chất lượng công tác hòa giải ở cơ sở, hạn chế phát sinh các nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người.

3. Đài Phát thanh - Truyền hình, Báo Sóc Trăng phối hợp chặt chẽ với các cơ quan hữu quan thường xuyên tuyên truyền về pháp luật khiếu nại, tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan; đưa tin về các vụ khiếu nại, tố cáo phải trung thực, khách quan.

Điều 10. Quan tâm đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định pháp luật (ngoài việc tiếp công dân theo yêu cầu của cơ quan chuyên môn và tiếp công dân đột xuất). Sau khi tiếp công dân, phải trả lời cách giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Việc tiếp công dân phải gắn với việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo. Trường hợp có vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước phải trực tiếp tiếp công dân; có biện pháp chỉ đạo, giải quyết kịp thời, không để phát sinh thành "điểm nóng", gây mất ổn định chính trị - xã hội, trật tự công cộng.

3. Việc tiếp nhận thông tin về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải theo quy định của pháp luật. Phải có sự phối hợp tốt trong việc trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan sở, ban ngành với Ban Tiếp công dân tỉnh và Thanh tra tỉnh về việc tiếp công dân, xử lý đơn để tránh tình trạng hướng dẫn lòng vòng, gây phiền hà cho người dân hoặc xử lý đơn trùng lặp, tốn nhiều thời gian, hiệu quả xử lý không cao.

Điều 11. Trách nhiệm của các cấp, các ngành trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Ban Tiếp công dân tỉnh kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh để chỉ đạo, tháo gỡ những vướng mắc, khó khăn trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn, khi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, đông người, những khó khăn không tháo gỡ được thì kịp thời báo cáo tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

2. Thanh tra tỉnh với chức năng và nhiệm vụ của mình, tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn; thường xuyên tổ chức kiểm tra, thanh tra trách nhiệm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở sở, ngành, các huyện, thị xã,

thành phố. Kịp thời tham mưu việc tổ chức thực hiện các kết luận của bộ, ngành Trung ương.

3. Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai quán triệt và thực hiện nghiêm Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các Nghị định hướng dẫn; lựa chọn cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực, có trách nhiệm để làm công tác tiếp công dân.

4. Công an tỉnh chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ, Công an cấp huyện và Công an cấp xã đảm bảo an ninh trật tự và an toàn tại các địa điểm tiếp công dân (Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Trụ sở Tiếp công dân huyện, địa điểm tổ chức tiếp công dân cấp xã); củng cố hồ sơ, xử lý các hành vi vi phạm (nếu có) theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Công an và đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp, các tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thường xuyên kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và thủ trưởng các sở, ngành đã được quy định trong Quy chế này.

Điều 13. Điều khoản thi hành

Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hay cần thiết sửa đổi, bổ sung, các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các cấp kịp thời phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp, báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. / *Agree*

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Trần Văn Chuyện