

Số: *469* /QĐ-UBND

Bình Dương, ngày *22* tháng *02* năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân và  
việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019 và Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;*

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

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.*

*Theo đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 45/TTr-TTr ngày 16/12/2021.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động tiếp công dân và việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 869/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Bình Dương và Quyết định số 2878/QĐ-UBND ngày 29/9/2020 đính chính Quyết định số 869/QĐ-UBND ngày 31/3/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

*Nơi nhận:*

- Ban TCD TW (HN-HCM);
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- UBMTTQVN tỉnh và các đoàn thể;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, Ngành tỉnh;
- Như Điều 3;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- LĐVP, NC, TH, HCTC, BTCD tỉnh;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Võ Văn Minh**



Bình Dương, ngày tháng năm 2022

**QUY CHẾ**

**Hoạt động tiếp công dân và việc tiếp công dân của  
Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương**  
(Kèm theo Quyết định số 469/QĐ-UBND ngày 22 tháng 02 năm 2022  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương)

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân thường xuyên; tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan; công tác đảm bảo an ninh, trật tự xã hội, xử lý các vụ việc đông người phức tạp trong hoạt động tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

**Điều 2. Mục đích hoạt động tiếp công dân**

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.
2. Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; thông qua hoạt động tiếp công dân tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật cho công dân.
3. Tạo điều kiện thuận lợi để công dân kịp thời thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân.**

1. Hoạt động tiếp công dân phải bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời và đúng quy định của pháp luật; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật. Thủ tục đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.





2. Hoạt động tiếp công dân phải tuân thủ quy định pháp luật, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Đảm bảo có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; công tác phối hợp cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, khách quan, chính xác, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện nghiêm các quy định về phòng, chống dịch, bệnh truyền nhiễm theo đúng khuyến cáo của cơ quan y tế.

#### **Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 6, Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Không thực hiện đúng hướng dẫn, yêu cầu của người làm nhiệm vụ tiếp công dân, Chủ trì tiếp công dân; có hành vi đe dọa, xúc phạm người khác; tụ tập đông người trái phép, kích động gây rối làm mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

3. Không tuân thủ, chấp hành các quy định về phòng chống dịch bệnh tại địa điểm tiếp công dân.

#### **Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân**

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân và Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ.

2. Khiếu nại đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 (hai) có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết luận, xử lý theo quy định nay tiếp tục đăng ký để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết nhưng vụ việc không phát sinh tình tiết, chứng cứ mới.

3. Kiến nghị, phản ánh đã được các cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết và có văn bản trả lời, xử lý theo quy định và không đủ điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại.

4. Vụ việc đã được kiểm tra, rà soát và có văn bản chấm dứt thụ lý, đình chỉ giải quyết của người có thẩm quyền hoặc đã có Thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.

5. Các vụ việc đã có văn bản của cơ quan chức năng từ chối tiếp công dân, từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm tham mưu Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ.



## **Chương II**

### **TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH VÀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN XỬ LÝ ĐƠN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH**

#### **Điều 6. Trụ sở tiếp công dân tỉnh**

1. Việc tiếp công dân và tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh tại địa chỉ số 1000, đường Cách Mạng Tháng Tám, phường Chánh Nghĩa, thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương, Số điện thoại: 02743 824 807, hộp mail công vụ Ban Tiếp công dân tỉnh: Bantiepcongdantinh@binhduong.gov.vn (trong trường hợp đặc biệt, cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét bố trí địa điểm tiếp công dân cho phù hợp nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân).

2. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm quản lý Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định. Phối hợp chặt chẽ với Thanh tra tỉnh và các cơ quan liên quan chuẩn bị tốt các điều kiện, chương trình và nội dung phục vụ tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

#### **Điều 7. Công tác tiếp nhận xử lý đơn tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh**

1. Trực tiếp ghi nhận, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm căn cứ quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và theo Khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013 về phạm vi tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để thực hiện việc tổ chức tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn; phối hợp chuyển các đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đến đúng các tổ chức, cá nhân và cơ quan chức năng có thẩm quyền để xử lý và theo dõi, trả lời cho công dân kịp thời, đúng theo quy định pháp luật.

3. Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu và xác định nhân thân, tính hợp pháp người đại diện thực hiện theo quy định tại Mục 1, Chương II Thông tư số 04/2021/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm bố trí cán bộ đón tiếp, hướng dẫn công dân hoặc đại diện cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo yêu cầu quy định thì người tiếp công dân có quyền từ chối, không tiếp nhận hồ sơ vụ việc, đồng thời giải thích rõ lý do và hướng dẫn công dân các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền theo quy định pháp luật.





**Chương III**  
**HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI**  
**BAN TIẾP CÔNG DÂN; HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ VÀ**  
**ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

**Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh**

1. Ban Tiếp công dân tỉnh là cơ quan thường trực, có trách nhiệm phân công, bố trí cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc hoặc trong trường hợp đột xuất để tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Phối hợp với đại diện của Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan trong việc tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo quy định pháp luật.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm xử lý các vụ việc liên quan đến công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp hiệu quả, đồng bộ với các ngành chức năng có liên quan xử lý các vụ việc công dân tụ tập kiến nghị, phản ánh có nguy cơ dẫn đến phát sinh đông người, phức tạp gây ảnh hưởng an ninh, trật tự trên địa bàn tỉnh.

3. Cơ quan, đơn vị, địa phương khi phân công cán bộ tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh phải cử người có năng lực, trình độ phù hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên. Việc cử người của cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản cho Ban tiếp công dân tỉnh (*nêu rõ họ tên, chức vụ, phạm vi nhiệm vụ của người được cử*) và cung cấp hồ sơ, tài liệu có liên quan để cùng tham gia tiếp công dân.

**Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào ngày Thứ Ba của tuần lễ thứ 3 (ba) hàng tháng tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ Lễ, ngày Lễ, Tết thì bố trí cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân vào 01 ngày phù hợp, gần nhất trong tháng đó.

2. Trong trường hợp do bận việc đột xuất, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giao nhiệm vụ cho 01 (một) Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì (*sau đây gọi tắt là Chủ trì*) tiếp công dân định kỳ trong tháng đó. Việc giao nhiệm vụ được thông báo tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí ngày tiếp công dân định kỳ, thông báo về các nội dung quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này.

**Điều 10. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và đại diện các Sở, Ban, Ngành có liên quan. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy



ban nhân dân tỉnh yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố cùng tham gia tiếp công dân định kỳ.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh mời đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Nông dân tỉnh và các cơ quan đảng, đoàn thể có liên quan cùng dự tiếp công dân định kỳ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân định kỳ đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết tham dự và phối hợp với các ngành chức năng chuẩn bị tốt điều kiện, hồ sơ, nội dung, chương trình phục vụ buổi tiếp công dân.

### **Điều 11. Việc đăng ký, tiếp nhận thông tin tiếp công dân định kỳ**

1. Công dân có nhu cầu tham dự buổi tiếp công dân định kỳ phải thực hiện đăng ký thông qua Ban Tiếp công dân tỉnh bằng hình thức đăng ký trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hoặc liên hệ đăng ký qua số điện thoại, hộp mail công vụ của Ban Tiếp công dân tỉnh (*phải gửi kèm hồ sơ, tài liệu có liên quan nội dung đăng ký*) trước ngày 05 của tháng. Ban Tiếp công dân tỉnh ghi nhận, lập danh sách, rà soát, phân loại nội dung vụ việc.

- Trường hợp công dân đăng ký sau ngày 05 của tháng (*hoặc chưa có thông tin đầy đủ, cụ thể về vụ việc*), Ban Tiếp công dân tỉnh lập danh sách tham mưu bố trí lịch tiếp định kỳ của tháng liền kề và thông báo cho công dân được biết.

- Trường hợp công dân không có đăng ký nhưng đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và có nhu cầu tham gia buổi tiếp công dân định kỳ, Ban Tiếp công dân tỉnh giải thích, vận động và hướng dẫn công dân thực hiện đăng ký, lập danh sách bố trí lịch tiếp công dân định kỳ của tháng liền kề.

#### **2. Việc đăng ký, chuẩn bị tiếp công dân định kỳ:**

- Khi công dân đến đăng ký tiếp công dân định kỳ, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn và yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy tờ ủy quyền (*nếu có*), đồng thời kiểm tra tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền.

- Cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân điền thông tin, ký tên xác nhận vào Phiếu đăng ký tiếp công dân (*theo mẫu của Ban Tiếp công dân tỉnh*) và thực hiện tiếp nhận tài liệu theo đúng quy định. Trường hợp công dân không tự ghi được, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm ghi nội dung trình bày, đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân xác nhận bằng việc ký tên hoặc điểm chỉ vào Phiếu đăng ký tiếp công dân.

- Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm tổng hợp thông tin đăng ký của công dân; rà soát, phân loại nội dung và phối hợp các cơ quan chức năng chuẩn bị thông tin, hồ sơ, tài liệu có liên quan. Phối hợp với Thanh tra tỉnh, các cơ quan chức năng và các địa phương có liên quan lập danh sách công dân tham dự theo từng vụ việc, trên cơ sở đó đề xuất cho Chủ trì chương trình, thành phần tham dự và nội dung tiếp công dân, dự thảo kết luận.





- Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện công khai danh sách (*các trường hợp tiếp trong kỳ, chuyển kỳ sau, từ chối tiếp*) và thông báo đến công dân được biết; đồng thời gửi văn bản đến các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan nắm tình hình để chuẩn bị hồ sơ, bố trí cán bộ tham gia tiếp công dân định kỳ.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương được mời tham gia tiếp công dân định kỳ có trách nhiệm chuẩn bị báo cáo, giải trình nội dung vụ việc và gửi trước ít nhất 01 ngày cho Ban Tiếp công dân tỉnh tổng hợp, báo cáo cho người Chủ trì.

### **Điều 12. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ**

1. Ban Tiếp công dân tỉnh cử cán bộ, công chức ghi chép nội dung trình bày của công dân và ý kiến kết luận của Chủ trì vào sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp, viết giấy biên nhận có xác nhận của người cung cấp.

2. Trên cơ sở xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày và ý kiến của các Sở, ngành, đơn vị, địa phương tham gia buổi tiếp công dân, Chủ trì tiếp công dân cho ý kiến kết luận từng vụ việc. Trường hợp nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thể trả lời ngay buổi tiếp công dân thì người Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xem xét và ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

3. Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp Thanh tra tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tham mưu ban hành thông báo kết luận của người Chủ trì để gửi đến các Sở, ngành, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết, thực hiện; đồng thời chủ động phối hợp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan việc thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của người chủ trì.

### **Điều 13. Hoạt động tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh bố trí thời gian, địa điểm, thành phần phù hợp; thông báo các Sở, ngành, địa phương liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, phối hợp thực hiện phục vụ tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

## **Chương IV**

### **CÔNG TÁC PHỐI HỢP ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ VÀ XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP**

#### **Điều 14. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp**

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại Trụ sở Ban tiếp công dân tỉnh hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn thì lãnh đạo cơ quan chức năng, lãnh đạo chính quyền địa phương nơi có đoàn đông người tụ tập phải



báo cáo nhanh cho Lãnh đạo tỉnh diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo phối hợp xử lý.

Công an tỉnh chủ động nắm tình hình, đề xuất biện pháp và phối hợp xử lý nghiêm đối với các trường hợp kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Trụ sở Ban tiếp công dân tỉnh, Trụ sở các cơ quan hành chính nhà nước, tại nhà riêng của cán bộ lãnh đạo chủ chốt hoặc tại nơi công cộng, đảm bảo theo quy định pháp luật theo phương án được đặt ra.

### **Điều 15. Công tác phối hợp xử lý vụ việc đông người, phức tạp**

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tụ tập đông người, phức tạp; các đơn vị chức năng của Công an tỉnh, Chính quyền địa phương phải có mặt tại hiện trường, phối hợp tổ chức tuyên truyền vận động; đồng thời nhanh chóng ổn định tình hình, bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm công dân tụ tập và xử lý kịp thời những hành vi manh động, quá khích, vi phạm pháp luật theo đúng quy định và phù hợp với phương án, quy trình nghiệp vụ của ngành mình.

2. Đại diện Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố nơi phát sinh đông người phối hợp cùng đại diện các cơ quan chức năng, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh thống nhất giải pháp xử lý, phương án tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người đến Trụ sở Ban tiếp công dân tỉnh để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định. Thực hiện tốt công tác phối hợp hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định; đồng thời tổ chức tốt công tác phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật.

3. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại Trụ sở các cơ quan hành chính nhà nước, nhà riêng của cán bộ lãnh đạo chủ chốt hoặc tại nơi công cộng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành chức năng phối hợp vận động, thuyết phục và kiên quyết mời về Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh (*hoặc địa điểm phù hợp gần nhất*) để tổ chức tiếp xúc, đối thoại. Tại buổi tiếp xúc, đối thoại, Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm thông báo và mời đại diện các Sở, ngành, địa phương liên quan đến vụ việc để chủ trì tiếp, đối thoại và làm việc với công dân.

b) Trường hợp nhiều công dân, đoàn đông người đăng ký tiếp công dân hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì đại diện cơ quan chức năng, đại diện Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố phối hợp cán bộ Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện hướng dẫn công dân cử người đại diện theo quy định tại 29 Luật Tiếp công dân năm 2013.

c) Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn đông người đăng ký tiếp công dân.

d) Công an tỉnh, Công an địa phương phụ trách địa bàn nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải tổ chức tốt công tác nắm tình hình, xử lý kịp thời những tình huống phát sinh gây mất an ninh, trật tự; lập biên



bản ghi nhận vụ việc vi phạm và có biện pháp phù hợp nhằm ngăn chặn, xử lý nghiêm những hành vi kích động, chống người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, cản trở hoạt động thực thi nhiệm vụ cơ quan chức năng.

4. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người diễn biến phức tạp, manh động có nguy cơ hình thành điểm nóng thì lãnh đạo chính quyền địa phương, lãnh đạo Công an tỉnh khẩn trương báo cáo, đề xuất tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kịp thời chỉ đạo, xử lý.

## **Chương V** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng chương trình, kế hoạch để tổ chức tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật. Phối hợp chặt chẽ Thanh tra tỉnh tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Thực hiện công tác quản lý về tổ chức, hoạt động và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh lãnh đạo, chỉ đạo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh.

### **Điều 17. Trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh**

1. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm đảm bảo tổ chức hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

2. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp xảy ra tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các địa điểm khác trên địa bàn, Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp cùng lực lượng Công an, Chính quyền địa phương và các cơ quan chức năng tổ chức phối hợp tuyên truyền vận động, thuyết phục công dân đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Thanh tra tỉnh**

1. Thanh tra tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân.

2. Thanh tra tỉnh phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan chức năng và các địa phương chuẩn bị tốt các nội dung phục vụ tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 19. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

1. Công an tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo Công an các đơn vị, địa phương chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp



công dân tỉnh; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các địa điểm khác trên địa bàn có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an gần nhất để xử lý theo đúng quy định.

### **Điều 20. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Dầu Một**

Thường xuyên phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Công an tỉnh để thông tin sớm nhất về tình hình khiếu kiện của công dân, đặc biệt là khiếu kiện đông người tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, tại các cơ quan của Đảng, chính quyền trên địa bàn thành phố Thủ Dầu Một; chỉ đạo các cơ quan chức năng trực thuộc và Ủy ban nhân dân phường có liên quan áp dụng biện pháp phù hợp với quy định để đưa công dân về Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, hoặc về Trụ sở cơ quan Công an nơi gần nhất, hướng dẫn, vận động và giải quyết theo quy định.

### **Điều 21. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành và các địa phương**

Phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh và Thanh tra 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 pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo phân công khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

### **Điều 22. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp và phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo, tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./.