

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH CẦN THƠ**

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

Số: 2020/1998/QĐ-UBT

Cần Thơ, ngày 14 tháng 8 năm 1998

**QUYẾT ĐỊNH**

**"V/V BAN HÀNH QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT TIẾP CÔNG DÂN"**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CẦN THƠ**

- Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 21-6-1994;
- Căn cứ Pháp lệnh về nhiệm vụ và quyền hạn cụ thể của HĐND và UBND ở mỗi cấp ngày 25-6-1996;
- Căn cứ Pháp lệnh khiếu nại, tố cáo của công dân ngày 07-5-1991;
- Căn cứ Nghị định số 89/CP ngày 07-8-1997 của Chính phủ ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân và Thông tư số:1178/TT.TTNN ngày 25-9-1997 của Tổng Thanh tra Nhà nước về việc hướng dẫn thực hiện Nghị định 89/CP;
- Căn cứ Quyết định số 54/1998/QĐ.UBT ngày 08-1-1998 của UBND tỉnh Cần Thơ "V/v thành lập Phòng Tiếp dân tỉnh Cần Thơ";
- Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh, Ban Tổ chức chính quyền tỉnh và Phòng Tiếp dân tỉnh Cần Thơ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Bản Quy chế tổ chức và hoạt động tiếp công dân tỉnh Cần Thơ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 15-4-1998. Những quy định trước đây trái với Quyết định này đều không còn hiệu lực.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Trưởng ban Tổ chức Chính quyền tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Trưởng Phòng tiếp dân tỉnh, trưởng các cơ quan ban ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND thành phố Cần Thơ và Chủ tịch UBND huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM.UBND TỈNH CẦN THƠ  
CHỦ TỊCH  
Võ Hoàng Xinh**

**QUY CHẾ**

**"TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN"**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2020/1998/QĐ.UBT ngày 14 tháng 8 năm 1998 của UBND tỉnh Cần Thơ)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Tổ chức tiếp công dân có chức năng tham mưu giúp Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực HĐND, UBND tỉnh và các Sở, Ban, ngành thực hiện việc tiếp công dân, nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và ý kiến kiến nghị, phản ánh của công dân và tổ chức thuộc thẩm quyền.

**Điều 2.** Tổ chức và hoạt động tiếp công dân theo nguyên tắc tập trung dân chủ và thực hiện cơ chế phối hợp hoạt động giữa các cơ quan Thường trực của Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực HĐND, UBND tỉnh và các cơ quan chức năng hữu quan trong quá trình hoạt động.

**Điều 3.** Tổ chức tiếp công dân nói tại Quy chế này bao gồm: Phòng tiếp dân tỉnh, tiếp dân các Sở, Ban, ngành, tiếp dân thành phố Cần Thơ và các huyện, xã (phường, thị trấn).

**Điều 4.** Mọi tổ chức, hoạt động và phối hợp hoạt động, điều hành công tác tiếp dân trong tỉnh đều phải tuân theo quy định tại Quy chế này và những quy định của pháp luật hiện hành về công tác tiếp công dân.

## **Chương II**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 5.** Tổ chức tiếp công dân có nhiệm vụ, quyền hạn:

1- Tiếp công dân, nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền và các ý kiến kiến nghị, phản ánh của công dân và tổ chức về những vấn đề liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn, giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước cho tổ chức, tập thể và cá nhân nơi tiếp công dân.

2- Nhắc nhở, yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan trả lời kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và các ý kiến kiến nghị, phản ánh của công dân và tổ chức.

Kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện tiếp công dân đối với các Sở, Ban, ngành tỉnh và địa phương.

3- Kiến nghị, đề xuất biện pháp giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và tổ chức đến cấp thẩm quyền và thông báo kết quả giải quyết trên các phương tiện thông tin đại chúng.

**Điều 6.** Ngoài những nhiệm vụ quyền hạn quy định tại Điều 5 Quy chế này, tổ chức tiếp công dân còn phải thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Nghị định số 89/CP ngày 07-8-1997 của Chính phủ, các văn bản pháp luật liên quan và những nhiệm vụ cụ thể khác được UBND các cấp giao.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 7.** Tổ chức tiếp công dân bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, kang trang, lịch sự, có cơ sở vật chất đảm bảo phục vụ cho công tác tiếp dân.

Nơi tiếp công dân phải có bảng thông báo các điều quy định liên quan đến trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và bảng nội quy cơ quan.

**Điều 8.** Cơ quan Công an cùng cấp phụ trách địa bàn có trách nhiệm phối hợp tổ chức bảo vệ, bảo đảm trật tự, an toàn nơi tiếp công dân, kịp thời ngăn chặn mọi hành vi vi phạm trật tự an toàn xã hội.

**Điều 9.** Giám đốc Sở, Thủ trưởng Ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các cấp có trách nhiệm tổ chức, bố trí cán bộ và địa điểm tiếp công dân.

**Điều 10.** Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải thực sự có phẩm chất chính trị tốt, liêm khiết, trung thực, có nghiệp vụ chuyên môn, am hiểu chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước.

### **MỤC 1. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA PHÒNG CHỨC NĂNG TỈNH**

**Điều 11.** Phòng tiếp dân tỉnh là cơ quan tham mưu giúp Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực HĐND, UBND tỉnh và các Sở, Ban, ngành giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân và tổ chức có liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước.

**Điều 12.** Trưởng phòng tiếp dân thực hiện nhiệm vụ quản lý điều hành mọi công việc của cơ quan, thực hiện chế độ báo cáo thường xuyên và định kỳ và chịu trách nhiệm trước Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực HĐND, UBND tỉnh và các Sở, Ban, ngành về các ý kiến đề xuất và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân và tổ chức.

**Điều 13.** Theo dõi, kiểm tra đôn đốc các cơ quan, đơn vị tiếp dân tổ chức và thực hiện tốt công tác tiếp dân.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị trả lời kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, ý kiến kiến nghị, phản ánh của công dân và tổ chức.

**Điều 14.** Phó trưởng phòng tiếp dân giúp trưởng phòng tiếp dân phụ trách lĩnh vực công tác theo sự phân công và chịu trách nhiệm trước trưởng phòng tiếp dân.

**Điều 15.** Các chuyên viên, cán bộ chịu sự phân công của trưởng, phó phòng tiếp dân. Tham mưu giúp trưởng, phó phòng tiếp dân thực hiện mọi công tác chuyên môn. Báo cáo, phản ánh kịp thời cho trưởng, phó phòng tiếp dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công.

## **MỤC 2. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN CỦA UBND THÀNH PHỐ CẦN THƠ VÀ CÁC HUYỆN**

**Điều 16.** Tổ chức tiếp công dân của UBND thành phố Cần Thơ và UBND các huyện là cơ quan tham mưu giúp Thường trực Thành ủy (huyện ủy) Thường trực HĐND, UBND thành phố Cần Thơ và các huyện. Chức năng, nhiệm vụ như nêu ở điểm 1, 2 và 3 tại Điều 5 Quy chế này.

**Điều 17.** Tổ chức tiếp công dân của UBND thành phố Cần Thơ và UBND các huyện do Chánh hoặc Phó Văn phòng UBND thành phố Cần Thơ và các huyện phụ trách và chịu trách nhiệm trực tiếp với cấp ủy Đảng, HĐND và UBND.

Mỗi đơn vị có từ 2 đến 3 cán bộ, công chức chuyên trách đảm nhiệm công tác tiếp dân.

## **MỤC 3. TIẾP CÔNG DÂN SỞ, BAN, NGÀNH TỈNH**

**Điều 18.** Tiếp công dân của Sở, Ban, ngành tỉnh được tổ chức bố trí ngay tại trụ sở cơ quan ở vị trí phù hợp, thuận tiện trong quan hệ giao tiếp với công dân; đảm bảo đủ điều kiện phương tiện cho hoạt động tiếp công dân thường xuyên.

**Điều 19.** Cán bộ tiếp công dân do Thủ trưởng Sở, Ban, ngành phân công và trực tiếp quản lý điều hành.

## **Chương IV**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 20.** Khi làm nhiệm vụ, cán bộ công chức tiếp công dân phải mặt trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, tự giới thiệu chức vụ của mình để người được tiếp biết.

Cán bộ, công chức chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, yêu cầu tại công sở (trụ sở cơ quan làm việc) trong thời gian làm việc của Nhà nước. Không được giao tiếp với công dân ngoài công sở, ngoài giờ làm việc có liên quan đến vấn đề khiếu nại, tố cáo.

**Điều 21.** Khi tiếp công dân, cán bộ công chức tiếp công dân có nhiệm vụ:

1- Lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày.

2- Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo đúng thẩm quyền của đơn vị, cơ quan cấp mình để báo cáo, trình thủ trưởng xem xét, giải quyết.

Những nội dung khiếu nại, tố cáo cần thiết phải yêu cầu công dân ký xác nhận. Phải viết biên nhận liệt kê đầy đủ các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cấp.

3- Hướng dẫn, giải thích, phân tích chủ trương đường lối và chính sách pháp luật hiện hành để công dân tuân thủ chấp hành hoặc đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

**Điều 22.** Khi tiếp công dân cán bộ, công chức có quyền:

1- Từ chối không tiếp nhận những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét, xác minh đúng đắn chính xác và đã có quyết định giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo đúng qui định của pháp luật và trả lời đầy đủ cho đương sự.

2- Từ chối không tiếp người đang trong tình trạng say (rượu và các chất kích thích khác), tâm thần và những vi phạm Quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

3- Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, nếu người được ủy quyền phải có giấy ủy quyền được chứng nhận của một trong các cơ quan có thẩm quyền: UBND cấp huyện, xã, phòng Công chứng Nhà nước.

4- Yêu cầu cử đại diện khi có nhiều người đến nếu tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung.

5- Yêu cầu tuân thủ, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân.

6- Yêu cầu công dân phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo và phải ký tên xác nhận những nội dung đó.

7- Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây rối trật tự tại nơi tiếp dân, vu cáo xúc phạm đến người thi hành công dụng.

## **Chương V**

### **QUAN HỆ PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG VÀ HỘI HỢP**

**Điều 23.** Các cơ quan Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực HĐND và UBND tỉnh có trách nhiệm:

- 1- Cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại trụ sở Phòng tiếp dân theo lịch tiếp dân.
- 2- Quyết định việc trả lời các kiến nghị, yêu cầu, các khiếu nại, tố cáo của công dân.
- 3- Đối với các vấn đề, vụ việc phức tạp thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan, đơn vị thì chủ động làm việc với các cơ quan, đơn vị có liên quan để cùng giải quyết.
- 4- Thực hiện việc trả lời, giải quyết các kiến nghị, yêu cầu, các khiếu nại, tố cáo của công dân đúng quy định của pháp luật và các quy định của quy chế tổ chức và hoạt động của tổ chức tiếp dân.

**Điều 24.** Phòng tiếp dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh, các Sở, Ban, ngành, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể, UBND thành phố Cần Thơ, UBND huyện thực hiện tốt công việc tiếp công dân, phản ánh đề xuất giải quyết kịp thời các yêu cầu, nguyện vọng hợp pháp, chính đáng của mọi công dân đúng pháp luật qui định.

**Điều 25.** Trưởng phòng tiếp dân triệu tập các cuộc họp do Phòng tiếp dân tổ chức theo yêu cầu thức tế, định kỳ tuần, tháng, quý, đảm trách việc chuẩn bị nội dung, chương trình làm việc các cuộc họp trên.

## **Chương VI**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA NƠI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT**

**Điều 26.** Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do những nơi tiếp công dân chuyển đến, thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết phải thực hiện việc giải quyết kịp thời, đúng thủ tục, trình tự, thời hạn và đúng pháp luật.

**Điều 27.** Đối với những trường hợp, vụ việc đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết thì trả lời cho đương sự theo quy định của pháp luật và báo cáo bằng văn bản cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết.

**Điều 28.** Cán bộ, công chức tiếp công dân của phòng Tiếp dân tỉnh, các Sở, Ban, ngành, UBND thành phố Cần Thơ, các huyện chuyển đến cơ quan, đơn vị có trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết mà thủ trưởng cơ quan đó không tuân thủ, chấp hành pháp luật về thời hạn giải quyết, trả lời thì sau nhiều lần nhắc nhở nếu không thực hiện thì báo cáo cho thủ trưởng cấp mình có biện pháp xử lý về trách nhiệm hoặc thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

## **Chương VII**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 29.** Trưởng phòng Tiếp dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh, Văn phòng các cơ quan Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực HĐND, UBND tỉnh có trách nhiệm tổ chức triển khai, thực hiện và theo dõi việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 30.** Quá trình thực hiện Quy chế này, cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích sẽ được biểu dương khen thưởng kịp thời.

Cơ quan, đơn vị và cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy mức độ vi phạm mà xử lý theo đúng qui định của pháp luật./.