

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế làm việc của Ban Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh

CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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 thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 12/2017/QĐ-UBND ngày 29/3/2017 của UBND tỉnh Tây Ninh về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh;

Căn cứ Quyết định số 2222/QĐ-UBND ngày 06 tháng 10 năm 2014 của UBND tỉnh về thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh;

Căn cứ Quyết định số 4744/QĐ-VP ngày 21 tháng 10 năm 2015 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh ban hành quy định về tổ chức và hoạt động của Ban Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh;

Căn cứ Quyết định số 1779/QĐ-VP ngày 03 tháng 5 năm 2017 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh về việc phân công công việc đối với lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh;

Xét đề nghị của Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này **Quy chế làm việc của Ban Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh.**

Điều 2. Giao Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, thực hiện có hiệu quả Quy chế này đến các cán bộ, công chức, người lao động thuộc Ban Tiếp công dân tỉnh. Định kỳ báo cáo kết quả hoạt động cho Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 5194/QĐ-VP ngày 25/11/2015 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

Điều 4. Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức, Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh, Trưởng các Phòng, Trung tâm, đơn vị có liên quan thuộc Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *Shonhv*

- Như Điều 4;
- TTCP; Ban TCDTW;
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng HĐND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH;
- Sở Nội vụ;
- Thanh tra tỉnh;
- Sở TNMT;
- Công an tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- LĐVP. UBND tỉnh;
- Lưu: VTVP.UBND tỉnh.

Hà - 60b

Kí. **CHÁNH VĂN PHÒNG**
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Hoàng Nam

Tây Ninh, ngày 12 tháng 6 năm 2017

QUY CHẾ LÀM VIỆC
của Ban Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2533/QĐ-VP ngày 12 tháng 6 năm 2017
của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh)

Phần thứ nhất

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc làm việc; chế độ làm việc, quan hệ công tác, quan hệ phối hợp của Ban Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh (sau đây gọi chung là Ban Tiếp công dân tỉnh).

2. Trưởng ban, Phó Trưởng ban, cán bộ, công chức, người lao động (thuộc Ban Tiếp công dân tỉnh), các tổ chức và cá nhân có quan hệ làm việc với Ban Tiếp công dân tỉnh chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc của Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Ban Tiếp công dân tỉnh làm việc theo nguyên tắc tập trung dân chủ, phát huy vai trò tập thể, đề cao trách nhiệm cá nhân và tinh thần chủ động, sáng tạo của Trưởng ban, Phó Trưởng ban, cán bộ, công chức và người lao động. Mỗi người được phân công công việc cụ thể và chịu trách nhiệm chính về công việc được phân công.

2. Chấp hành sự chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh và Lãnh đạo UBND tỉnh, hướng dẫn nghiệp vụ của Ban Tiếp công dân Trung ương, của Thanh tra Chính phủ. Phối hợp chặt chẽ giữa Ban Tiếp công dân tỉnh với các cơ quan thường xuyên tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan khác có liên quan trong việc phối hợp, phục vụ lãnh đạo tỉnh tiếp công dân định kỳ và bảo vệ an ninh trật tự trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Cán bộ, công chức và người lao động của Ban Tiếp công dân tỉnh phải lịch sự, tôn trọng và lắng nghe ý kiến của công dân đến Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Có ý thức học tập, nghiên cứu pháp luật về tiếp công dân và các quy định của pháp luật có liên quan, để nâng cao năng lực, kỹ năng tiếp công dân; thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Phần thứ hai

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

Điều 3. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh:

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh;

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân tỉnh với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân định kỳ, thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu, giúp việc cho lãnh đạo Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh; người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh; lãnh đạo, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;

b) Hướng dẫn, chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân tỉnh, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến;

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và cơ quan Thanh tra tỉnh kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến khi được Chủ tịch UBND tỉnh giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân

thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; báo cáo định kỳ và đột xuất với Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b) Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

c) Phối hợp với cơ quan công an, UBND địa phương nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh trong việc:

a) Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thủ trưởng các đơn vị trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thành phố;

b) Tuyên truyền, phổ biến các văn bản pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thành phố;

c) Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc sở, ngành tỉnh và UBND các huyện, thành phố.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND tỉnh giao.

Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng ban

Chế độ làm việc của Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh là kiêm nhiệm. Hàng tuần, Trưởng ban làm việc trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh ít nhất là 02 buổi và bảo đảm hoàn thành tốt các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

1. Quản lý điều hành hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

2. Phân công công chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và cơ quan, tổ chức có liên quan chuẩn bị cho lãnh đạo Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh tiếp công dân.

4. Đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cử người có trách nhiệm đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp. Trong trường hợp đặc biệt, đề nghị Chủ tịch UBND huyện, thành phố,

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh đến Trụ sở tiếp công dân tỉnh để tham gia phối hợp, tiếp công dân,

5. Đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh... của tổ chức và cá nhân đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc tỉnh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến.

7. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc tỉnh thực hiện kết luận, chỉ đạo của Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh trong quá trình tiếp công dân.

8. Phối hợp với Chánh Thanh tra tỉnh tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân; báo cáo với Thanh tra Chính phủ, Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh về công tác tiếp công dân của Ban Tiếp công dân tỉnh và hoạt động tiếp công dân trên địa bàn tỉnh.

9. Quản lý tài sản của Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Phó Trưởng ban

1. Nhiệm vụ của Phó Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh được Trưởng ban phân công theo dõi, chỉ đạo các công việc cụ thể trên cơ sở nhiệm vụ của Ban tiếp công dân và của Trưởng ban Tiếp công dân.

2. Phó Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh thay mặt Trưởng ban giải quyết các công việc thuộc lĩnh vực được phân công và phải báo cáo với Trưởng ban, chịu trách nhiệm trước Trưởng ban, trước pháp luật về lĩnh vực được phân công phụ trách. Khi Trưởng ban vắng mặt, một Phó Trưởng ban được Trưởng ban ủy nhiệm điều hành các mặt hoạt động của Ban tiếp công dân tỉnh.

3. Giúp Trưởng ban Tiếp công dân quản lý, điều hòa các mặt công tác hành chính, quản trị tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức và người lao động của Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Chuyên viên tiếp công dân:

a) Tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, tính hợp pháp của người đại diện theo ủy quyền theo quy định của pháp luật:

- Tiến hành tiếp công dân nếu xác định cá nhân, cơ quan, tổ chức không vi phạm theo quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân;

- Từ chối tiếp công dân nếu xác định cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm tại Điều 9, Luật Tiếp công dân và ra thông báo cho cá nhân, cơ quan, tổ chức theo Mẫu 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014.

b) Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu:

- Nghe người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày, ghi chép đầy đủ các nội dung vào sổ tiếp công dân, kiểm tra nếu có đơn, nội dung phản ánh đầy đủ, rõ ràng các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh thì tiến hành nhận đơn. Nếu đơn có kèm theo các tài liệu, bằng chứng phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó và viết giấy biên nhận theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 để giao cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đồng thời báo cáo đề xuất thụ lý trong thời hạn quy định của pháp luật theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP trình Lãnh đạo phê duyệt; thông báo việc thụ lý đơn cho cá nhân, cơ quan, tổ chức gửi đơn và tham mưu Lãnh đạo UBND tỉnh ban hành quyết định phân công thụ lý đơn cho đơn vị có chức năng tham mưu giải quyết;

- Hướng dẫn công dân viết lại đơn (nếu đơn không đầy đủ, rõ ràng, thiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan hoặc đơn khiếu nại có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh cần viết thành đơn riêng); Viết đơn theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo (nếu công dân đến trình bày bằng miệng) ghi chép đầy đủ, chính xác các nội dung kiến nghị, phản ánh của công dân thành văn bản, đọc lại cho công dân nghe xác định đúng nội dung công dân đã trình bày, cho ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản (nếu công dân không biết chữ);

- Hướng dẫn công dân cử người đại diện trình bày khiếu nại (nếu nhiều người đến Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh khiếu nại cùng một nội dung), ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản theo quy định tại khoản 2, Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011;

- Hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết, theo Mẫu số 05-TCD ban hành kèm theo Thông tư 06/2014/TT-TTCTP (nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh).

c) Phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- Phân loại đơn thư do công dân gửi trực tiếp từ việc tiếp công dân tại Trụ sở để phục vụ cho việc xử lý theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 07/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ;

- Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện theo Điều 13; Khoản 1, Điều 22; Khoản 1, Điều 31 Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP;

- Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền theo Điều 14; Khoản 2, Điều 22; Khoản 2, Điều 31 của Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP;

- Xử lý khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và trường hợp có khả năng gây hậu quả khó khắc phục; Xử lý tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây

thiệt nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền lợi hợp pháp của công dân thực hiện theo Điều 15, Điều 23 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP.

2. Chuyên viên tổng hợp, hành chính:

a) Lập các báo cáo định kỳ của Ban, các báo cáo tiếp công dân thường xuyên, báo cáo tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo tỉnh;

b) Xây dựng các kế hoạch công tác định kỳ, chuyên đề; kế hoạch làm việc với các đoàn công tác của Bộ, Ngành Trung ương đến làm việc với UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Xếp lịch tiếp công dân định kỳ và niêm yết công khai tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh để nhân dân theo dõi và đăng ký tiếp công dân;

c) Dự các cuộc họp của Lãnh đạo UBND tỉnh để giải quyết khiếu nại, tố cáo và các cuộc đối thoại của Lãnh đạo UBND tỉnh với người khiếu nại, tố cáo và ghi biên bản cuộc họp;

d) Theo dõi, tổng hợp việc tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ các nguồn, kết quả phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật. Tham mưu lãnh đạo Ban Tiếp công dân theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến;

đ) Tham mưu cho Trưởng ban soạn thảo các văn bản truyền đạt ý kiến của Lãnh đạo UBND tỉnh đến các cơ quan, tổ chức có liên quan để thực hiện chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh;

e) Thẩm định các văn bản do Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, các cơ quan liên quan khác dự thảo, tham mưu cho Lãnh đạo UBND tỉnh trước khi trình Trưởng ban duyệt, trình Lãnh đạo UBND tỉnh ký ban hành;

g) Chủ trì, phối hợp với các bộ phận liên quan chuẩn bị nội dung, tài liệu phục vụ Lãnh đạo UBND tỉnh họp để giải quyết khiếu nại; đối thoại để giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh;

h) Tham mưu cho lãnh đạo Ban Tiếp công dân trong việc quản lý, điều hành đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Chuyên viên xử lý đơn:

a) Tiếp công dân đến Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật;

b) Phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh, qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh;

c) Tham mưu văn bản cho Trường ban xử lý đơn theo kết quả phân loại: các đơn, thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh thì tham mưu ra thông báo thụ lý đơn gửi cho người khiếu nại, tố cáo biết, tham mưu ban hành quyết định phân công giao cho cơ quan có chức năng tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh thẩm tra xác minh, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

d) Theo dõi tiến độ thực hiện việc tham mưu giải quyết của các cơ quan chức năng được UBND tỉnh giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiến độ giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyên đến; tham mưu lãnh đạo Ban Tiếp công dân đôn đốc, nhắc nhở cơ quan chức năng thực hiện giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo đúng thời gian quy định của pháp luật.

4. Chuyên viên văn thư, lưu trữ:

a) Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo tại Ban Tiếp công dân tỉnh theo quy định tại Luật văn thư, lưu trữ; Bảo quản, giữ gìn hồ sơ tài liệu liên quan, tổ chức sắp xếp, lưu trữ tài liệu có hệ thống phục vụ cho công tác lâu dài của Ban; Thực hiện cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho Lãnh đạo UBND tỉnh để giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh; Khai thác hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của các sở, ngành tỉnh để phục vụ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b) Quản lý công văn đi, đến chặt chẽ không để thất lạc, đảm bảo bí mật hồ sơ, tài liệu;

c) Quản lý con dấu của Ban Tiếp công dân tỉnh, phát hành các văn bản đi của Ban Tiếp công dân tỉnh ban hành; văn bản của UBND tỉnh, của Văn phòng UBND tỉnh do Ban Tiếp công dân tỉnh soạn thảo; văn bản của các cơ quan soạn thảo cho UBND tỉnh do Ban Tiếp công dân tỉnh thẩm định;

d) Theo dõi, cập nhật thường xuyên tình trạng từng hồ sơ khiếu nại, tố cáo trên máy tính và hồ sơ giấy lưu trữ, phục vụ kịp thời, nhanh chóng cho công tác tiếp công dân và việc khai thác tài liệu khi có yêu cầu.

5. Chuyên viên pháp luật:

a) Nghiên cứu nắm vững Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản pháp luật khác có liên quan để giải thích, hướng dẫn, tuyên truyền cho người đến khiếu nại, tố cáo nắm được để thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật;

b) Thẩm định các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo do các cơ quan chức năng được UBND tỉnh phân công tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo dự thảo giúp Trường ban xem xét, trước khi trình Lãnh đạo UBND tỉnh ký ban hành;

c) Nghiên cứu các báo cáo của Sở Tài nguyên và Môi trường, Thanh tra tỉnh, các ngành có liên quan tham mưu cho UBND tỉnh giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh để giúp lãnh đạo Ban Tiếp công dân trình Lãnh đạo UBND tỉnh cho ý kiến đối với các đề xuất trong báo cáo giải quyết;

d) Tham mưu lãnh đạo Ban đề xuất xếp lịch cho Chủ tịch UBND tỉnh, Phó Chủ tịch UBND tỉnh phụ trách khối họp giải quyết khiếu nại, tố cáo; phối hợp với các bộ phận khác của Ban Tiếp công dân và các cơ quan có liên quan chuẩn bị tài liệu, giấy mời các thành phần có liên quan dự họp giải quyết khiếu nại.

6. Chuyên viên kỹ thuật mạng, máy tính:

a) Chịu trách nhiệm quản lý phần mềm tiếp công dân, phần mềm xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phần mềm theo dõi kết quả giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo trên hệ thống thông tin khiếu nại, tố cáo của tỉnh.

b) Nhập dữ liệu và phối hợp với Chuyên viên xử lý đơn, thư để theo dõi, thống kê kết quả, tiến độ giải quyết vụ việc do UBND tỉnh giao cơ quan chức năng tham mưu giải quyết; các vụ việc tồn đọng, phức tạp kéo dài; vụ việc khiếu nại, tố cáo do Trung ương chuyển về, vụ việc do Thường trực Tỉnh ủy chuyển đến Ban cán sự Đảng UBND tỉnh, các vụ việc do Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh kiến nghị; các vụ việc đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 của Chủ tịch UBND tỉnh và bị khởi kiện ra Tòa án Hành chính.

c) Đưa thông tin, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân lên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

d) Tổng hợp, thống kê số liệu trên hệ thống để phục vụ báo cáo tuần, tháng, quý, năm về tiếp công dân và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo.

7. Bảo vệ cơ quan:

a) Thực hiện nhiệm vụ bảo vệ thường xuyên tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh;

b) Phối hợp với công an tỉnh, công an thành phố Tây Ninh, công an phường 3, bảo vệ dân phố đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh trong các ngày tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh.

Phần thứ ba

CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC, QUAN HỆ CÔNG TÁC, QUAN HỆ PHỐI HỢP TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ BAN TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

Điều 7. Chế độ làm việc

1. Ban Tiếp công dân tỉnh làm việc theo chế độ hành chính 40 giờ/tuần. Khi có việc đột xuất hoặc cần giải quyết công việc gấp phục vụ cho Lãnh đạo tỉnh tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì Ban Tiếp công dân tỉnh đăng ký danh sách trực, nội dung công việc phải xử lý trong thời gian trực, trình Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh duyệt để tính chế độ bồi dưỡng làm thêm giờ cho người trực xử lý công việc theo quy định.

2. Chế độ hội họp: Một tuần họp Ban Tiếp công dân một lần vào ngày thứ 6 để kiểm điểm công tác trong tuần, chỉ đạo công tác cho tuần tiếp theo (khi cần thiết sẽ họp đột xuất). Mỗi quý, Ban Tiếp công dân tỉnh tổ chức họp giao ban với các cơ

quan có liên quan để kiểm điểm công tác phối hợp tiếp công dân trong các tháng, rút kinh nghiệm, khắc phục các nội dung phối hợp chưa tốt để nâng cao hiệu quả công tác phối hợp trong công tác tiếp công dân.

3. Công tác báo cáo: Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện chế độ báo cáo tuần, tháng, quý, năm theo quy định của Văn phòng UBND tỉnh; Báo cáo công tác tiếp công dân thường xuyên và công tác tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh cho Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, UBND tỉnh và Ban Tiếp công dân Trung ương. Ngoài ra còn báo cáo một số vụ việc khác theo yêu cầu của Lãnh đạo tỉnh hoặc của Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương.

4. Việc nghỉ phép năm và các chế độ khác thực hiện theo quy định chung của Văn phòng UBND tỉnh.

Điều 8. Quan hệ công tác của Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Đối với Văn phòng UBND tỉnh và UBND tỉnh: Ban Tiếp công dân tỉnh và Trưởng ban chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Phó Chủ tịch phụ trách khối, chịu trách nhiệm và báo cáo toàn diện các mặt công tác trước Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh và Lãnh đạo UBND tỉnh.

2. Đối với Ban Tiếp công dân Trung ương: Ban Tiếp công dân tỉnh chịu sự chỉ đạo và hướng dẫn nghiệp vụ về công tác tiếp công dân của Ban tiếp công dân Trung ương, chịu trách nhiệm báo cáo công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Trụ sở cho Ban Tiếp công dân Trung ương.

3. Đối với Văn phòng Tỉnh ủy; Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc Hội và Hội đồng nhân dân tỉnh; Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy; Ban Nội chính Tỉnh ủy: Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với các cơ quan này theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ để phục vụ cho Lãnh đạo tỉnh tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

4. Đối với các cơ quan liên quan khác như: Thanh tra tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, Công an tỉnh, UBND các huyện, thành phố Tây Ninh, Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với các cơ quan này trong việc cung cấp thông tin, tài liệu liên quan về giải quyết khiếu nại, tố cáo; phối hợp trong công tác bảo vệ an ninh, trật tự phục vụ cho công tác tiếp công dân của Lãnh đạo tỉnh.

Điều 9. Phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Các cơ quan, tổ chức tham gia công tác tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện các nội dung phối hợp theo quy định từ Điều 11 đến Điều 17 của Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và thực hiện theo Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Tây Ninh (ban hành kèm theo Quyết định số 1017/QĐ-UBND ngày 26/4/2016 của Chủ tịch UBND tỉnh Tây Ninh).

2. Phối hợp với các Phòng, Trung Tâm trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh trong việc phân loại và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến UBND tỉnh bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, đúng theo quy định của pháp luật.

Phần thứ tư

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Triển khai thực hiện Quy chế

1. Quy chế này được triển khai đến cán bộ, công chức, người lao động trong Ban Tiếp công dân tỉnh. Trên cơ sở nhiệm vụ, quyền hạn được quy định, lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh phân công nhiệm vụ cho từng cán bộ, công chức để thực hiện theo đúng Quy chế này.

2. Quy chế này được gửi đến các Phòng, Trung tâm trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan để phối hợp trong công tác tiếp công dân và tham mưu cho Lãnh đạo UBND tỉnh xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật./.

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Hoàng Nam