

## **QUY CHẾ**

**về trách nhiệm của Bí thư Tỉnh ủy trong việc tiếp dân,  
đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân**

---

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;

- Căn cứ Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

- Căn cứ Quy chế làm việc số 21-QC/TU, ngày 12/6/2019 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh, Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Thường trực Tỉnh ủy.

Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Quy chế về trách nhiệm của Bí thư Tỉnh ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân như sau:

## **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của Bí thư Tỉnh ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân, xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và nhiệm vụ các cơ quan tham mưu, giúp việc cho Bí thư Tỉnh ủy trong việc tổ chức tiếp công dân, xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Quy chế này áp dụng đối với Bí thư Tỉnh ủy và các cơ quan tham mưu, giúp việc cho Bí thư Tỉnh ủy. Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là người dân, cán bộ, đảng viên, người đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị (sau đây gọi chung là công dân).

### **Điều 2. Các nguyên tắc chung**

1. Bí thư Tỉnh ủy trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân; lãnh đạo, chỉ đạo việc xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; trực tiếp đối thoại với công dân.

2. Việc tiếp công dân, đối thoại với công dân phải dựa trên nguyên tắc tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân; công tâm, dân chủ, khách quan,

kịp thời, đúng thẩm quyền; đúng trình tự, thủ tục, tạo thuận lợi cho công dân; bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

3. Việc xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân phải kịp thời, triệt để, đúng thẩm quyền, tuân thủ các quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

4. Các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm cung cấp các thông tin, tài liệu, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước và sự chỉ đạo của Bí thư Tỉnh ủy. Những thông tin “Mật” phải thực hiện theo quy định về bảo vệ bí mật Nhà nước.

5. Nghiêm cấm việc lợi dụng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để làm trái các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước hoặc vu cáo, đả kích, bôi xấu, xuyên tạc, làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín của cá nhân, tổ chức.

## **CHƯƠNG II**

### **PHẠM VI, HÌNH THỨC TIẾP, ĐỐI THOẠI VỚI CÔNG DÂN VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN**

#### **Điều 3. Phạm vi tiếp, đối thoại với công dân**

1. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về những biểu hiện suy thoái đạo đức, lối sống và những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” của cán bộ, đảng viên trong Đảng bộ tỉnh.

2. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài, có ảnh hưởng đến an ninh trật tự, đã được chính quyền thụ lý giải quyết theo thẩm quyền nhưng công dân vẫn chưa đồng tình.

#### **Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp, đối thoại với công dân**

1. Bí thư Tỉnh ủy tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong 01 tháng tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh. Lịch tiếp công dân do Bí thư Tỉnh ủy quyết định.

2. Lịch tiếp công dân của Bí thư Tỉnh ủy được niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và trang thông tin điện tử của Tỉnh ủy.

#### **Điều 5. Thành phần tham gia tiếp, đối thoại với công dân**

1. Thành phần tham gia tiếp công dân cùng Bí thư Tỉnh ủy gồm:

- a. Trưởng Ban Nội chính Tỉnh ủy.
- b. Đại diện Lãnh đạo UBND tỉnh.
- c. Đại diện Lãnh đạo Hội đồng nhân dân tỉnh.

d. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh.

e. Cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân của Ban Nội chính Tỉnh ủy và Ban Tiếp công dân tỉnh.

2. Trong trường hợp cần thiết, Bí thư Tỉnh ủy quyết định việc bổ sung thành phần tham gia tiếp công dân.

#### **Điều 6. Hình thức tiếp công dân**

1. Công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phải đăng ký tại Ban Tiếp công dân tỉnh.

2. Các đoàn công dân đông người phải cử và đăng ký người đại diện tham gia buổi tiếp công dân. Số lượng người đại diện tối đa không quá 05 người, trường hợp đặc biệt, số người đại diện do Bí thư Tỉnh ủy quyết định.

3. Bí thư Tỉnh ủy trực tiếp đối thoại với công dân tại các buổi tiếp công dân. Công dân tham gia buổi tiếp công dân có quyền được trình bày, trao đổi, đối thoại, cung cấp các thông tin, tài liệu và phải chấp hành nội quy tiếp công dân, sự điều hành của Bí thư Tỉnh ủy.

#### **Điều 7. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trình bày bằng lời nói được ghi chép đầy đủ trong sổ tiếp công dân; phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trình bày bằng văn bản được tiếp nhận, thống kê đầy đủ trong sổ tiếp nhận đơn, thư.

2. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bí thư Tỉnh ủy được tiếp nhận để xem xét, xử lý, giải quyết, thông báo kết quả cho công dân hoặc xử lý, giải quyết ngay đối với trường hợp có căn cứ, rõ ràng, cụ thể.

3. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các cơ quan của các cấp khác nhau xử lý như sau:

a. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết nội dung thuộc thẩm quyền. Phát hành văn bản chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nội dung liên quan, báo cáo kết quả với Bí thư Tỉnh ủy và thông báo kết quả giải quyết cho công dân.

b. Trường hợp không thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo, thẩm quyền xử lý, giải quyết thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền để đề nghị giải quyết theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

#### **Điều 8. Thời hạn xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, Ban Nội chính Tỉnh ủy tham mưu giúp Bí thư Tỉnh ủy ban hành thông báo bằng văn bản tới công dân về việc tiếp nhận để giải quyết hoặc đã chuyển, chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền xử lý, giải quyết (nêu rõ cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết để công dân biết).

Đối với các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều tổ chức, cá nhân, cần có thêm thời gian xem xét, xử lý thì thời hạn có thể kéo dài, nhưng không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

2. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do Bí thư Tỉnh ủy chuyển, chỉ đạo giải quyết, cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết phải có văn bản báo cáo Bí thư Tỉnh ủy và thông báo bằng văn bản cho công dân biết về kết quả tiếp nhận để giải quyết và chỉ đạo giải quyết.

### **Điều 9. Các trường hợp từ chối tiếp, đối thoại với công dân**

1. Công dân có sử dụng các loại chất kích thích, công dân mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, khả năng điều khiển hành vi.

2. Công dân có hành vi, lời nói xâm phạm sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của cán bộ, đảng viên thực hiện công tác tiếp công dân.

3. Công dân có hành vi vi phạm pháp luật gây mất an ninh trật tự hoặc xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân, tổ chức tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân.

4. Công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về nội dung đã được trả lời đầy đủ bằng văn bản, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền nhưng không đưa ra được tài liệu, tình tiết mới làm thay đổi bản chất của phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, Bí thư Tỉnh ủy quyết định làm việc trực tiếp với các bí thư cấp ủy cấp huyện và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan để nghe báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, đối thoại với công dân, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn.

2. Định kỳ hàng tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 01 năm hoặc đột xuất, Bí thư Tỉnh ủy báo cáo Bộ Chính trị, Ban Bí thư, Ban Nội chính Trung ương, Ban Dân vận Trung ương kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, đối thoại với công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

## **CHƯƠNG III NHIỆM VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN THAM MƯU, GIÚP VIỆC CHO BÍ THƯ TỈNH ỦY**

### **Điều 11. Ban Nội chính Tỉnh ủy**

1. Chủ trì, phối hợp với các ban xây dựng Đảng của Tỉnh ủy, các sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương tiếp nhận, xử lý thông tin, tham mưu giúp Bí thư Tỉnh ủy lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn toàn tỉnh.

2. Tham mưu giúp Bí thư Tỉnh ủy ban hành thông báo ý kiến kết luận, chỉ đạo của Bí thư Tỉnh ủy sau các cuộc tiếp công dân.

3. Định kỳ hàng tháng, 3 tháng, 6 tháng, 09 tháng, 01 năm hoặc đột xuất tham mưu giúp Bí thư Tỉnh ủy báo cáo Bộ Chính trị, Ban Bí thư, Ban Nội chính Trung ương,

Ban Dân vận Trung ương kết quả tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân và xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Tham mưu giúp Bí thư Tỉnh ủy làm việc trực tiếp với các bí thư cấp ủy cấp huyện và thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để nghe báo cáo về tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

5. Chủ trì, phối hợp với các ban xây dựng Đảng của Tỉnh ủy, các sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị, chính quyền địa phương theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát cơ quan, cá nhân có thẩm quyền trong việc thực hiện sự chỉ đạo của Bí thư Tỉnh ủy về công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

### **Điều 12. Văn phòng Tỉnh ủy**

1. Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ và thời gian, địa điểm, nội dung các cuộc tiếp công dân đột xuất của Bí thư Tỉnh ủy.

2. Phối hợp với Ban Nội chính Tỉnh ủy theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát cơ quan, cá nhân có thẩm quyền trong việc thực hiện sự chỉ đạo của Bí thư Tỉnh ủy về công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

### **Điều 13. Công an tỉnh**

1. Bố trí lực lượng thực hiện nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự theo chức năng của ngành Công an tại các cuộc tiếp công dân của Bí thư Tỉnh ủy và phối hợp với tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai các biện pháp nghiệp vụ cần thiết để bảo vệ người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, xâm phạm sức khỏe, tính mạng của cán bộ, đảng viên, xâm phạm tài sản của Nhà nước, tổ chức, cá nhân.

3. Nắm tình hình nội bộ quần chúng nhân dân về các vấn đề phức tạp, nổi cộm trên địa bàn tỉnh, kịp thời báo cáo, tham mưu Bí thư Tỉnh ủy lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

### **Điều 14. Ban Tiếp công dân tỉnh**

1. Bố trí địa điểm, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, cơ sở vật chất; xây dựng nội quy, quy trình tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, lập danh sách công dân tới phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

2. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu giúp Bí thư Tỉnh ủy trả lời trực tiếp các nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc lĩnh vực được phân công, phụ trách.

## CHƯƠNG IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 15.** Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày 01/12/2019. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Ban Thường vụ Tỉnh ủy xem xét, bổ sung, chỉnh sửa phù hợp.

**Điều 16.** Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tham mưu, giúp việc cho Bí thư Tỉnh ủy thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện theo quy định hiện hành.

**Nơi nhận:**

- Bộ Chính trị;
- Ban Bí thư;
- Văn phòng Trung ương;
- Ban Nội chính Trung ương;
- Ban Dân vận Trung ương;
- UBND tỉnh; HĐND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Các huyện ủy, thành ủy;
- Lưu: VPTU.



Nguyễn Mạnh Hiển