

Số: /QĐ-BQL

Đồng Tháp, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo
tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp**

TRƯỞNG BAN

BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ TỈNH ĐỒNG THÁP

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 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; Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của Luật Khiếu nại; Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 26/2025/QĐ-UBND ngày 31 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 03/QĐ-BQL ngày 16/01/2026 của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

Điều 3. Chánh Văn phòng, các Trưởng phòng chuyên môn, Giám đốc Trung tâm Phát triển hạ tầng thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TB, các PTB;
- Các phòng thuộc Ban Quản lý;
- Trung tâm Phát triển hạ tầng;
- Ban Biên tập Website;
- Lưu: VT.

TRƯỞNG BAN

Nguyễn Nhật Trường

QUY CHẾ

Tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BQL ngày tháng 7 năm 2026
của Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân của Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp, các tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc tham gia tiếp công dân tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp; quy định trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và hoạt động tiếp công dân tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến điểm tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

2. Quy chế này xác định rõ trách nhiệm của tổ chức và cá nhân có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân nhằm thực hiện những mục đích sau:

- Hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự pháp luật.

- Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp để trực tiếp giải quyết hoặc trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

- Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật cho công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp và tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

3. Tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp do công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân trực tiếp phụ trách.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Phân công đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn và phải tuân thủ theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác và kịp thời.

5. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

6. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Điểm tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp được đặt tại trụ sở Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp, địa chỉ: Số 3, đường Lê Lợi, phường Mỹ Tho, tỉnh Đồng Tháp.

2. Tại điểm tiếp công dân phải niêm yết: Lịch tiếp công dân của lãnh đạo Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp; nội quy tiếp công dân; quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại; quy trình giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật; mở và ghi chép đầy đủ các sổ sách như: sổ tiếp công dân thường xuyên, sổ tiếp công dân của lãnh đạo, sổ nhận và chuyển đơn, sổ tiếp nhận và xử lý đơn theo quy định.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại điểm tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng, nếu trường hợp trùng vào ngày nghỉ lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

b) Trưởng ban và các Phó Trưởng ban chủ trì tiếp công dân định kỳ.

c) Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm: Trưởng ban và các Phó Trưởng ban; lãnh đạo Văn phòng; các Trưởng phòng thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp có liên quan và công chức được phân công làm công tác tiếp công dân của cơ quan.

d) Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành thông báo kết luận các cuộc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các cuộc tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3, Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

b) Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Trưởng ban không thể tiếp công dân thì ủy quyền cho các Phó Trưởng ban chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên, có quyết định giao công chức thực hiện việc tiếp công dân vào các ngày làm việc tại địa điểm tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

b) Các phòng thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp cử đại diện phối hợp cùng Văn phòng thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân đối với các vụ việc có liên quan.

Điều 6. Tiếp công dân trực tuyến

1. Vụ việc, đối tượng tiếp công dân trực tuyến

Đối với các vụ việc có tính chất phức tạp, kéo dài, cần sự phối hợp giải quyết của nhiều cơ quan hành chính ở các địa điểm khác nhau hoặc theo nguyện vọng đăng ký số của người dân.

2. Hình thức tiếp công dân trực tuyến

Tổ chức tiếp công dân bằng hình thức trực tuyến, thông qua phần mềm ứng dụng để kết nối đến các điểm cầu tại Trung ương, tỉnh và các xã, phường.

3. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân và Quy chế

4. Địa điểm tiếp công dân trực tuyến

Tại điểm cầu trung tâm cấp Trung ương, cấp tỉnh, cấp địa phương.

5. Thành phần tiếp công dân trực tuyến

Tại điểm cầu, thành phần tham gia gồm: Đại diện cơ quan, tổ chức có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; những người khác có liên quan (nếu có). Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người đại diện, người ủy quyền (nếu có) có quyền đăng ký tham gia tại điểm cầu trung tâm hoặc điểm cầu thành phần. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 7. Bảo vệ an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân

1. Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công việc tiếp công dân cũng như bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân trực tiếp.

2. Trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp, Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp thông báo cho cơ quan Công an phường Mỹ Tho cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý, nhằm bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 8. Tiếp nhận và xử lý đơn

Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Điều 5 của Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ được tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tập trung về một đầu mối (giao Văn phòng làm đầu mối, cử công chức Văn phòng thực hiện tiếp công dân).

Điều 9. Quản lý và theo dõi

1. Người có thẩm quyền giải quyết đơn phải trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định phải được tiếp nhận đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước.

Chương IV

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Công chức tiếp công dân

1. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức, am hiểu chính sách, pháp luật, có trình độ chuyên môn phù hợp, có kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, có ý thức trách nhiệm cao.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải thực hiện đúng Nội quy tiếp công dân và các quy định của pháp luật có liên quan. Công chức tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân, không tiếp công dân tại nhà riêng.

Điều 11. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, những yêu cầu cần thiết giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo đến đúng người có thẩm quyền giải quyết.

2. Giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung yêu cầu của công dân; giải thích, từ chối tiếp những người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết, đã có hiệu lực pháp luật theo quy định pháp luật.

3. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

4. Phối hợp chặt chẽ, kịp thời với cán bộ của các cơ quan tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân để làm tốt nhiệm vụ tiếp công dân đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp.

5. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Quyền hạn của công chức tiếp công dân

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc. Trường hợp công dân trình bày bằng lời nói thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó.

2. Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Quyền của công dân tại địa điểm tiếp công dân

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 14. Nghĩa vụ của công dân tại địa điểm tiếp công dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương V

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

Văn phòng có trách nhiệm niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân: Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp và công bố lịch tiếp công dân trên trang thông tin điện tử của Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

1. Nơi tiếp công dân;
2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
3. Lịch tiếp công dân của lãnh đạo Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp.

Điều 16. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 17. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trường hợp

khieu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

c) Trường hợp khieu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khieu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khieu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khieu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khieu nại, tố cáo không do người khieu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khieu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp thì người tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Trưởng ban phân công bộ phận có trách nhiệm nghiên cứu, xem xét, đề xuất giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp thì người tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Trưởng ban chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp chuyển đến phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật và thông báo kịp thời kết quả giải quyết cho Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp biết. Nếu quá thời hạn quy định mà chưa nhận được thông báo giải quyết thì công chức được giao tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Trưởng ban yêu cầu xem xét, giải quyết.

Điều 18. Thông báo kết quả xử lý khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khieu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khieu nại, Luật Tố cáo;

c) Từ chối thụ lý đối với khieu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương VI **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 19. Trách nhiệm của Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp

1. Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này.

2. Tham mưu Trưởng ban và Phó Trưởng ban Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp sắp xếp, phân công công chức tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân theo đúng quy định.

Điều 20. Công tác phối hợp Công an phường Mỹ Tho

Bộ trí lực lượng đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân vào các cuộc tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp khi phát sinh tình hình khiếu nại đông người gây ảnh hưởng đến an toàn, trật tự.

Điều 21. Xử lý vi phạm

Các cơ quan, đơn vị và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được xét khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh vướng mắc, yêu cầu các cá nhân, tổ chức kịp thời phản ánh về Văn phòng Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh Đồng Tháp để xem xét tổng hợp trình Trưởng ban sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.