

Số: /QĐ-UBND

Tân Uyên, ngày tháng 9 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở
tiếp công dân huyện Tân Uyên**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN TÂN UYÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

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 06/2014/TT-TTCP ngày 31/12/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 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 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện Tân Uyên.

(Có Quy chế tiếp công dân kèm theo)

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 08/2015/QĐ-UBND ngày 31/8/2015 của Chủ tịch UBND huyện Tân Uyên.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh; (B/c)
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- TT. Huyện ủy; (B/c)
- TT. HĐND huyện;
- Chủ tịch, PCT UBND huyện;
- Ban Tiếp công dân huyện;
- Các cơ quan, ban ngành, đoàn thể huyện;
- Cổng thông tin điện tử huyện (đăng tải);
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Văn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TÂN UYÊN**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện Tân Uyên

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ... /QĐ-UBND ngày/9/2021 của
UBND huyện Tân Uyên)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân, Lãnh đạo UBND huyện (sau đây viết tắt là Lãnh đạo huyện). Công tác tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân, người được giao nhiệm vụ tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân huyện, nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác giám sát của HĐND huyện, công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của UBND huyện và các thông tin có liên quan đến hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn huyện.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo huyện, để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

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

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 4. Trụ sở tiếp công dân

Trụ sở tiếp công dân huyện Tân Uyên là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo huyện.

Địa chỉ: Tổ dân phố 3, thị trấn Tân Uyên, huyện Tân Uyên, tỉnh Lai Châu.

Trụ sở tiếp công dân huyện thuộc quản lý của Văn phòng HĐND-UBND huyện và được trang bị các phương tiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân được thuận lợi theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế.

Trụ sở tiếp công dân huyện phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân để công dân biết và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật.

Chương II NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1 VIỆC TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ VÀ ĐỘT XUẤT CỦA LÃNH ĐẠO HUYỆN

Điều 5. Việc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo huyện được tổ chức như sau:

1. Địa điểm tiếp công dân: Tại Trụ sở tiếp công dân huyện.
2. Thời gian tiếp công dân: Vào giờ hành chính ngày mùng 10 và 20 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết thì được bố trí vào ngày làm việc liền kề.
3. Thành phần tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo huyện gồm:
 - Chánh Văn phòng Huyện ủy;
 - Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy;
 - Chủ tịch UBMTTQ VN huyện;
 - Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện;
 - Chánh Thanh tra huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan đến nội dung tiếp công dân;
 - Ban Tiếp công dân huyện.

Trong trường hợp cần thiết hoặc phát sinh sự việc đột xuất khi tiếp công dân, UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có liên quan tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo huyện.

Trường hợp vì lý do khách quan, đột xuất không tham dự được buổi tiếp công dân định kỳ thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch UBND huyện và phải cử cấp phó dự thay.

Điều 6. Việc tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo huyện được thực hiện trong các trường hợp sau:

1. Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị hoặc ý kiến giải quyết vụ việc của các cơ quan, đơn vị khác nhau.

2. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo huyện được thực hiện như sau:

1. Công dân đến trụ sở tiếp công dân huyện được người được giao nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, phản ánh và vào sổ theo dõi tiếp công dân theo mẫu quy định.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, Ban Tiếp công dân huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chuyên môn, của UBND huyện, của UBND các xã, thị trấn đối với nội dung công dân trình bày.

3. Sau khi rà soát nội dung công dân trình bày, Ban Tiếp công dân huyện và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo lãnh đạo huyện chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ về nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với nội dung công dân trình bày.

4. Lãnh đạo huyện chủ trì buổi tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, hội ý trong lãnh đạo huyện và quyết định việc tiếp công dân.

- Trực tiếp nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Chỉ định Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị đó.

- Hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành.

- Kết luận, giao nhiệm vụ cho cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ (nếu có).

5. Kết thúc buổi tiếp công dân, Ban Tiếp công dân tham mưu cho lãnh đạo huyện ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận gửi các cơ quan, đơn vị có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo trình tự quy định.

Điều 8. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thực hiện như sau:

1. Lãnh đạo huyện, Trưởng ban Tiếp công dân có trách nhiệm trực tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận đơn và các tài liệu do công dân cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì người tiếp công dân đề nghị người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi đầy đủ, chính xác nội dung việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung phức tạp, nhiều nội dung thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì lãnh đạo huyện hoặc Trưởng ban Tiếp công dân có trách nhiệm:

- Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, đơn vị có liên quan, đại diện UBND xã, thị trấn nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Yêu cầu cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì lãnh đạo huyện hoặc Trưởng ban Tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; đề nghị Công an huyện có biện pháp xử lý kịp thời.

Mục 2

CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN HUYỆN

Điều 9. Việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện được thực hiện như sau:

1. Ban Tiếp công dân huyện phân công người tiếp công dân trực tiếp tiếp công dân trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần. Nội dung tiếp công dân được ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân và được lưu theo quy định.

2. Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân huyện thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện theo quy định của Luật Tiếp công dân.

3. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân huyện được thực hiện theo quy định sau:

a. Đại diện Văn phòng Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của Huyện ủy.

b. Đại diện Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra các cấp trong Đảng bộ huyện; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra các cấp trong Đảng bộ huyện.

c. Ban Tiếp công dân huyện tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của HĐND huyện; trách nhiệm của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, quyết định của UBND huyện và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại điểm a và điểm b khoản này.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân huyện

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

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.

b. Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân huyện với đại diện của cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện.

c. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu giúp lãnh đạo huyện tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất tại trụ sở tiếp công dân huyện.

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

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

a. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân huyện hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến.

b. Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của huyện.

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, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết do Ban Tiếp công dân huyện chuyển đến.

b. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, đơn vị có liên quan và Thanh tra huyện kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân huyện chuyển đến khi được Chủ tịch UBND huyện giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân huyện; của cơ quan, đơn vị có liên quan; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND huyện, Thanh tra huyện, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

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, đơn vị 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 Công an huyện bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại trụ sở tiếp công dân huyện.

c. Phối hợp với Công an huyện, cơ sở 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 cơ sở xem xét, giải quyết.

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

a. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND xã, thị trấn.

b. Hướng dẫn nghiệp vụ đối với công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND xã, thị trấn.

c. Thực hiện nhiệm vụ khác do UBND huyện giao.

8. Phối hợp với phòng Tư pháp, Hội đồng Phổ biến Giáo dục pháp luật huyện tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn tới Nhân dân, công chức, viên chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng ban Tiếp công dân huyện

1. Quản lý, điều hành hoạt động tại trụ sở tiếp công dân huyện; điều hành, 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 huyện.

2. Phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện.

3. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện, chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho lãnh đạo huyện tiếp công dân.

4. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị có liên quan cử người có trách nhiệm đến trụ sở tiếp công dân huyện để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, 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.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH, TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Khi đến trụ sở tiếp công dân huyện, công dân có các quyền sau:

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành.
2. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
4. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức tiếp công dân với thủ trưởng của cán bộ, công chức tiếp công dân.
5. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. 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.
7. Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo.

Điều 13. Khi đến trụ sở tiếp công dân huyện, công dân có các nghĩa vụ sau:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với cán bộ, công chức 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 cán bộ, công chức tiếp công dân ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ, công chức 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 trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải là người có quyền lợi trực tiếp đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện

bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và được thực hiện như sau:

a. Trường hợp có 5 đến 10 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ, công chức tiếp công dân yêu cầu cử 1 hoặc 2 người đại diện làm việc.

b. Trường hợp có trên 10 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trở lên thì có thể cử thêm đại diện nhưng không quá 5 người.

6. Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại trụ sở tiếp công dân huyện.

7. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự tại trụ sở tiếp công dân huyện; không được vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Mọi trường hợp gây rối trật tự tại trụ sở tiếp công dân huyện sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Mục 2

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Khi tiếp công dân, cán bộ, công chức tiếp công dân có trách nhiệm:

1. Đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày vào sổ theo dõi tiếp công dân, đọc lại cho người trình bày nghe và yêu cầu ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

4. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu và chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền. Nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo huyện, hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

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

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

Điều 15. Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi men), người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm Nội quy tiếp công dân và quy định của pháp luật.

3. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra, xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời các thông tin đầy đủ.

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

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

Trường hợp công dân chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức 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 ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp trình bày nội dung chưa rõ ràng thì công chức tiếp công dân đề nghị công dân trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu chứng cứ.

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

Điều 17. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

1. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tiếp công dân tiếp nhận đơn, các tài liệu chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với thủ trưởng cơ quan, đơn vị; trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, tố cáo phải kiểm tra, xác minh họ tên, địa chỉ của

người tố cáo và quyết định việc thụ lý giải quyết hoặc không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời thông báo cho người khiếu nại, tố cáo biết lý do việc không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo nếu có yêu cầu; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày làm việc.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo huyện thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì công chức tiếp công dân báo cáo lãnh đạo huyện yêu cầu cơ quan, đơn vị cấp dưới giải quyết.

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

4. Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, tố cáo trực tiếp chuyển đến thì việc phân loại và xử lý thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

Điều 18. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

1. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tiếp công dân báo cáo với người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét giải quyết.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị thì công chức tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi nội dung trình bày của công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền nghiên cứu, tiếp thu, xem xét giải quyết.

Chương IV

PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 19. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện

1. Ban Tiếp công dân huyện.

a. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân. Theo dõi, quản lý công chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện.

b. Chủ trì, phối hợp với đại diện của cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức việc tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân; tham mưu cho lãnh đạo huyện tổ chức tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện.

c. Phối hợp với Thanh tra huyện hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, xử lý đơn; đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện quy định về việc phối hợp tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện.

d. Duy trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND các xã, thị trấn có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.

2. Đại diện cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân trong việc thông báo tình hình tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm; cung cấp thông tin, trao đổi phương án xử lý các vụ việc có liên quan, những vụ việc phức tạp, những vướng mắc về nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện.

Điều 20. Phối hợp trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân

Ban Tiếp công dân huyện chịu trách nhiệm tổ chức việc thường trực đón tiếp, chỉ dẫn đối với công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

Điều 21. Phối hợp trong việc theo dõi, đôn đốc giải quyết đơn

1. Ban Tiếp công dân huyện có quyền yêu cầu các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết kịp thời, đúng thời hạn quy định đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân huyện chuyển đến.

2. Cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân huyện cử người tham gia đoàn kiểm tra, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan.

Điều 22. Phối hợp trong việc bảo vệ trụ sở tiếp công dân huyện, bảo vệ người tiếp công dân bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Phối hợp trong việc bảo vệ trụ sở tiếp công dân huyện, người tiếp công dân:

a. Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp với Công an huyện bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện; giao ban định kỳ hằng tháng, hằng quý để kiểm điểm, đánh giá về công tác phối hợp bảo vệ trụ sở tiếp công dân huyện.

b. Công an huyện trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân huyện, cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện bảo đảm an ninh, trật tự và an

toàn cho người tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân huyện được các cơ quan, đơn vị tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Người đến tố cáo được các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm đảm bảo bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật.

b. Cơ quan, đơn vị, người tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

Điều 23. Phối hợp trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Ban tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, đơn vị liên quan, Thanh tra huyện và người có thẩm quyền trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

Điều 24. Các cơ quan, đơn vị, các ban ngành, đoàn thể, UBND các xã, thị trấn, các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm sau:

1. Thực hiện nghiêm các văn bản chuyển đơn thư, văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, báo cáo nội dung giải quyết vụ việc do Ban Tiếp công dân huyện chuyển đến theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Ban Tiếp công dân huyện xử lý các vấn đề phát sinh khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân huyện có liên quan đến ngành, địa phương mình theo yêu cầu của lãnh đạo huyện.

3. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến kết luận, chỉ đạo của lãnh đạo huyện tại buổi tiếp công dân định kỳ, báo cáo kết quả thực hiện đúng thời gian quy định.

Chương V

ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 25. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân

1. Kinh phí cho hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện do ngân sách huyện đảm bảo theo dự toán được phê duyệt và được cấp trong kinh phí thường xuyên của Văn phòng HĐND-UBND huyện; hằng năm, Ban Tiếp công dân có trách nhiệm lập dự toán kinh phí trình Chủ tịch UBND huyện phê duyệt; việc sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Nhà nước.

2. Người tiếp công dân, người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ theo quy định hiện hành của Nhà nước.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Thủ trưởng các cơ quan, ban ngành, đoàn thể, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn, các tổ chức, cá nhân có liên quan khi đến làm việc tại trụ sở tiếp công dân huyện có nghĩa vụ chấp hành nghiêm Quy chế này.

2. Văn phòng HĐND-UBND huyện phối hợp với Thanh tra huyện hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc công tác tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện.

3. Thanh tra huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị, các ban ngành, UBND các xã, thị trấn tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân báo cáo Chủ tịch UBND huyện hằng tháng, quý, năm theo quy định.

4. Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm thông báo Quy chế này đến các bản, tổ dân phố trên địa bàn huyện.

Điều 27. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng theo quy định của Luật Thi đua, khen thưởng và các văn bản liên quan; các cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 28. Các vấn đề không quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo các văn bản pháp luật có liên quan. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không phù hợp, Ban Tiếp công dân huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời trao đổi, xem xét tổng hợp trình UBND huyện sửa đổi, bổ sung cho phù hợp theo đúng quy định của pháp luật./.