

Số: 262/QĐ-UBND

Bàn Đạt, ngày 28 tháng 3 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BÀN ĐẠT

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 Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật tố cáo năm 2018;

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 tổ chức thi hành Luật khiếu nại;

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 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Bàn Đạt (có quy chế kèm theo).

Điều 2. Văn phòng Ủy ban nhân dân xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; các Đoàn thể xã; các ông, bà Trưởng xóm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này

(Quyết định này thay thế Quyết định số 324/QĐ-UBND ngày 21/8/2021 của UBND xã Bàn Đạt)./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Dương



QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 262/QĐ-UBND ngày 28 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Bàn Đát)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cán bộ được giao tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của Pháp luật.

Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã, các cán bộ nhân được giao nhiệm vụ tiếp công dân và đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ phòng tiếp công dân xã.

Điều 2. Mục đích áp dụng

1. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan để xem xét, ra quyết định thụ lý giải quyết hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; xem xét giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời công dân biết theo quy định của pháp luật.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

1. Địa điểm tiếp: Trụ sở UBND xã Bàn Đát.

2. Thời gian tiếp công dân:

- Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tuần theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều 15 và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật tiếp công dân.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã vào thứ năm hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có công việc đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì các Phó Chủ tịch có chức năng tham mưu giúp Ủy ban nhân dân xã quản lý về lĩnh vực liên quan được thay mặt tiếp công dân để đảm bảo thời gian theo quy định.

- Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã được niêm yết tại trụ sở UBND xã và trên trang thông tin điện tử của xã.

3. Chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND xã.

4. Các thành phần tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã gồm:

- Công chức Văn phòng – Thống kê.

- Cán bộ, Công chức các bộ phận chuyên môn, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã, các đoàn thể liên quan đến nội dung tiếp công dân.

Trong trường hợp cần thiết hoặc phát sinh sự việc đột xuất khi tiếp công dân, UBND xã yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, Trưởng các đoàn thể chính trị - xã hội, Trưởng xóm các xóm có liên quan tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã.

Điều 4. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

1. Công dân đến trụ sở UBND xã đăng ký việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được cán bộ tiếp công dân hướng dẫn lập phiếu đăng ký ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Trên cơ sở phiếu đăng ký tiếp công dân, các bộ phận chuyên môn có liên quan thực hiện xem xét, tham mưu chuẩn bị nội dung báo cáo Chủ tịch UBND xã và đề xuất tham mưu hướng xử lý.

3. Đồng Chí Chủ tịch UBND xã chủ trì buổi tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, thống nhất nội dung và thực hiện việc tiếp công dân.

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

- Chỉ định các đại diện các cơ quan, đơn vị, các đoàn thể, các xóm tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến nếu vụ việc công dân trình bày liên quan đến nội dung quản lý của cơ quan, của xóm đó.

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

- Kết luận, giao nhiệm vụ cho các cơ quan, đơn vị, các bộ phận chuyên môn có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh tham mưu cho lãnh đạo UBND giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ (nếu có).

4. Kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, thư ký buổi tiếp dân lập biên bản và cho các thành phần tham gia cùng ký xác nhận nội dung buổi tiếp dân.

Điều 5. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giúp Chủ tịch UBND xã tiếp công dân

1. Sắp xếp việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã; Ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

2. Thực hiện ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

3. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân.

Điều 6. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật tiếp công dân năm 2013 và các trường hợp cần thiết khác.

2. Tùy từng trường hợp cụ thể Chủ tịch UBND xã quyết định thời gian, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất. Công chức văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận chuyên môn có liên quan chuẩn bị nội dung và các công việc liên quan để phục vụ buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND xã

1. Địa điểm tiếp: Tại phòng Tiếp công dân UBND xã.

2. Thời gian tiếp: Vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần.

3. Cán bộ phụ trách tiếp công dân thường xuyên: Công chức Văn phòng – Thống kê.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ phụ trách công tác tiếp công dân

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

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.

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

a. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật. Tổ chức phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở UBND xã hoặc qua đường bưu điện hoặc do cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND xã.

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 UBND xã.

4. Theo dõi việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư, trực tiếp tham mưu cho lãnh đạo UBND kết quả thực hiện.

5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn của xã cho Lãnh đạo UBND xã để theo dõi, chỉ đạo.

6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã; mời thành phần tham dự theo quy định.

7. Phối hợp Công an xã áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

Chương III **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN** **ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) 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;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân; Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

d) 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 uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) 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;

e) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; 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, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 10. Nhiệm vụ của cán bộ tiếp công dân

1. Cán bộ phụ trách công tác tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Yêu cầu công dân cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung sự việc.

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

a. 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.

b. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm Quy chế tiếp công dân này.

Điều 11. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào sổ tiếp công dân.

Điều 12. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào biên bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì cán bộ tiếp dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền của UBND xã thì tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo lãnh đạo UBND xã giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 13. Các cơ quan, đơn vị, các đoàn thể, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc có nghĩa vụ chấp hành đúng quy chế này.

Điều 14. Các cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng; các tổ chức, cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc đề nghị tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND xã qua bộ phận Văn phòng để tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND xã xem xét, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế kịp thời.