

Số: 144 /QĐ-UBND

Bằng Mạc, ngày 27 tháng 7 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân
Tại Trụ sở tiếp công dân xã Bằng Mạc

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BẰNG MẠC

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

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;

Theo đề nghị của văn phòng UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân xã Bằng Mạc.

(Có quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân xã Bằng Mạc kèm theo)

Điều 2. Quyết định này thay thế quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 01/01/2022 và có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Văn phòng UBND, Cán bộ, công chức thuộc Ủy ban nhân dân xã Bằng Mạc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra huyện (BC);
- TT ĐU, HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Như điều 3 (TH);
- UBMTTQ và các đoàn thể xã;
- Các trường thôn;
- Lưu: VT.(LTH)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Hoàng Tiến Đoàn



UỶ BAN NHÂN DÂN
XÃ BẰNG MẠC



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 xã Bằng Mạc
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 144 /QĐ-UBND ngày 27/7/2022
của Chủ tịch UBND xã Bằng Mạc)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo xã, Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (sau đây gọi chung là lãnh đạo xã). Bộ phận tiếp công dân xã, cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã Bằng Mạc.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến những vấn đề có liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý, điều hành, hoạt động của cơ quan Nhà nước trên địa bàn xã.
2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã để trình cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

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

Điều 4. Trụ sở tiếp công dân xã Bằng Mạc là nơi tổ chức tiếp công dân trong giờ hành chính khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Chủ tịch UBND xã.

Điều 5. Trụ sở tiếp công dân xã Bằng Mạc phải niêm yết lịch tiếp dân, nội quy, quy chế tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Tiếp công dân để công dân biết và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật. Trụ sở tiếp

công dân xã Bằng Mạc được trang bị đầy đủ 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. trách nhiệm tiếp công dân

1. Tiếp công dân của lãnh đạo xã tại Trụ sở tiếp công dân xã.
 - a) Tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo xã
 - Địa điểm tiếp: tại trụ sở tiếp công dân xã Bằng Mạc
 - Thời gian tiếp: Vào giờ hành chính của ngày làm việc bình thường thứ 6 hàng tuần, nếu trùng vào ngày lễ thì bố trí vào ngày làm việc liền kề sau đó.
 - Các ngành tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo xã, gồm:
 - + Ban thanh tra nhân dân *(nếu có liên quan)*
 - + Lãnh đạo Ủy ban MTTQ *(nếu có liên quan)*
 - + Các ngành có liên quan đến nội dung tiếp công dân.
 - + Bộ phận tiếp công dân xã.
 - b) Tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo xã thực hiện trong các trường hợp sau:
 - Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.
 - Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể gây huỷ hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội.
2. Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã
 - a) Việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã do Bộ phận tiếp công dân xã phân công cán bộ chuyên trách thực hiện trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần. Việc tiếp công dân được ghi vào sổ tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân xã.
 - b) Văn phòng Ủy ban nhân dân, Ban thanh tra nhân dân cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã theo quy định của Luật Tiếp công dân.
 - c) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân xã được thực hiện theo quy định sau đây:
 - Đại diện văn phòng Ủy ban nhân dân 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 Đảng uỷ.
 - Đại diện ban kiểm tra Đảng uỷ tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của uỷ ban kiểm tra Đảng cấp xã và cấp dưới; 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 Đảng uỷ.

- Bộ phận tiếp công dân Đảng uỷ tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của HĐND xã; trách nhiệm của UBND, Chủ tịch UBND xã 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 7: Quy trình tiếp công dân định kỳ được thực hiện như sau:

1. Công dân đến Trụ sở tiếp công dân xã được cán bộ tiếp dân đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Công dân trình bày, Công chức tiếp công dân xã phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị có liên quan tiến hành rà soát sự việc, quá trình giải quyết của Chủ tịch UBND xã đối với nội dung công dân trình bày.

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

4. Người chủ trì buổi tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày, hội ý trong lãnh đạo xã và quyết định:

- Chỉ thị lãnh đạo các đơn vị, ngành liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của cơ quan.

- Hướng dẫn, 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 ban, ngành 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 định kỳ, công chức tiếp công dân phối hợp với Văn phòng UBND xã ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ gửi các ban, ngành có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo trình tự quy định.

Điều 8. Bộ phận tiếp công dân xã

1. Cơ cấu tổ chức của Bộ phận tiếp công dân xã gồm: Chủ tịch xã và công chức làm công tác tiếp dân.

2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp công dân xã thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính Phủ.

3. Nhiệm vụ, quyền hạn của Cán bộ. công chức Tiếp công dân xã thực hiện theo quy định tại Điều 14 Luật tiếp công dân năm 2013.

Điều 9: Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân

1. Đại biểu hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã hoặc nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức đề đại biểu Hội đồng nhân dân cấp mình tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại

biểu Hội đồng nhân dân; tổ chức đề Đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại nơi tiếp dân của địa phương mà đại biểu ứng cử.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp công dân theo lịch đã được phân công. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân thông qua Chủ tịch Hội đồng nhân dân chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc.

Điều 10: Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng ban tiếp dân.

1. Quản lý, điều hành hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân xã; 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.

2. Phân công công chức 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 và cơ quan, tổ chức hữu quan khác chuẩn bị cho lãnh đạo Đảng uỷ, Hội đồng nhân dân, Uỷ ban nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân.

4. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cử người có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân 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, 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.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp công dân

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

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Bộ phận tiếp công dân.

b) Điều hoà, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Bộ phận tiếp công dân xã với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã;

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức 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 Chủ tịch uỷ ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện 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 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 xã hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ

quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân xã, Bộ phận tiếp công dân xã, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân 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 Bộ phận tiếp công dân xã và của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã.

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, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Bộ phận tiếp công dân xã 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 Ban thanh tra nhân dân kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, 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 xã chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

5. Tập hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Bộ phận tiếp công dân xã; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với ủy ban nhân dân xã, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị để phản ánh 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 cấp 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, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân xã;

c) Phối hợp với cơ quan công an, Ủy ban nhân dân 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 Ban thanh tra nhân dân tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp 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 Ủy ban nhân dân xã;

b) Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã;

c) Hướng dẫn nghiệp vụ đối với công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

Chương III

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

Điều 12: 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) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân;
- c) 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
- e) 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 13. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

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 uỷ quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ 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 ghép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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; hướng dẫn người

khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyên đơn, 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.

6. 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 14. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. 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;

2. 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 tiếp công dân.

3. 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 những vấn đề tồn tại, khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 15. 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, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người 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, 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 16. 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 có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu 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 khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

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

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

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân 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.

Điều 17. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; Trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không

quá năm người. người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 18. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, Trưởng Ban tiếp công dân nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội vụ 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, 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 khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng ban tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện Ủy ban nhân dân đại phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, 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 đến 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 người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

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

1. Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân theo dõi, giải quyết, quản lý người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân.

2. Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tổ chức việc tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân; chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân hoặc cơ quan, tổ chức có liên quan tham mưu giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Bộ phận tiếp công dân chủ trì giao ban định kỳ hàng tháng với đại diện các của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân; khi cần thiết mời đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc cơ quan có trách nhiệm bảo vệ Trụ sở tiếp công dân cùng tham dự.

4. Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với ban thanh tra nhân dân 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.

Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp công dân trong việc thông báo tình hình tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm; cung cấp thông tin; trao đổi đường lối 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.

5. Bộ phận tiếp công dân chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan và Ủy ban nhân dân xã có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.

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

1. Bộ phận tiếp công dân xã chịu trách nhiệm tổ chức việc thường trực, bảo vệ, hành chính, văn thư, chỉ dẫn đối với công dân.

Bộ phận hoặc công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn thuộc Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi nhiệm vụ được giao.

3. Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm theo dõi; tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân.

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

1. Bộ phận tiếp công dân có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, 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 chuyển đến.

2. Trưởng Bộ phận tiếp công dân đề nghị người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phối hợp, cử người tham gia kiểm tra khi có yêu cầu.

3. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp công dân cử người tham gia đoàn kiểm tra, cung cấp các thông tin tài liệu có liên quan.

Điều 22. Phối hợp trong việc tự bảo vệ Trụ sở tiếp công dân, 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, người tiếp công dân

a) Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan công an bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; giao ban định kỳ hàng tháng, hàng quý để kiểm điểm, đánh giá về công tác phối hợp bảo vệ Trụ sở tiếp công dân;

b) Cơ quan công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp công dân, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan 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 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 được các cơ quan, tổ chức tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

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

b) Cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân 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 đúng 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

1. Bộ phận Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, Ban thanh tra nhân dân trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

2. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, ban thanh tra nhân dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Bộ phận tiếp công dân trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

3. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Tiếp công dân trong việc tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền, vận động thuyết phục, có biện pháp để

công dân trở về địa phương và áp dụng các biện pháp khác để xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

Chương V

ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 24. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân

1. Kinh phí cho toạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân do ngân sách xã bảo đảm theo dự toán được phê duyệt và được cấp trong kinh phí thường xuyên của Văn phòng UBND xã; hàng năm Bộ phận tiếp công dân xã có trách nhiệm lập dự toán kinh phí trình Chủ tịch UBND xã 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 bồi dưỡng theo quy định của Nhà nước.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 25. Văn phòng Ủy ban nhân dân xã phối hợp với ban thanh tra nhân dân xã giúp Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã.

Điều 26. Văn phòng Ủy ban nhân dân xã phối hợp với Ban thanh tra nhân dân, Bộ phận tiếp công dân xã tổng hợp tình hình công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã vào ngày 10 hàng tháng.

Điều 27. Cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì được khen thưởng; nếu có vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật./.