

Thị trấn Ninh Giang, ngày 22 tháng 07 năm 2020

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 181/QĐ-UBND ngày 04 tháng 10 năm 2021
của Ủy ban nhân dân thị trấn Ninh Giang)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

1. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND Thị trấn Ninh Giang.
2. Công tác tiếp dân thường xuyên của công chức được phân công nhiệm vụ tiếp dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn thị trấn Ninh Giang.
3. Trách nhiệm của cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân Thị trấn Ninh Giang.
4. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp dân của Ủy ban nhân dân Thị trấn Ninh Giang.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân.

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình 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.
3. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Ủy ban nhân dân bố trí địa điểm tại Phòng họp của UBND để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo); phải có đủ sổ sách (theo mẫu) ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.

Điều 4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại nơi tiếp dân (trong trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì phân công cấp Phó tiếp thay và bố trí thời gian hợp lý tiếp công dân để đảm bảo theo quy định của pháp luật).

Điều 5. Đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận. Cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân phải tiến hành nghiên cứu, phân loại, xác định

chính xác nội dung để xử lý, quản lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo luật định, nhưng không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước và người thi hành công vụ; phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên, trình tự tiếp công dân thường xuyên.

1. Công chức tư pháp thực hiện tiếp dân thường xuyên theo lịch đã phân công.
2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quản lý nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tổ chức công tác tiếp công dân.
3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân. Khi cần thiết phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tiếp công dân.

Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay chủ tịch UBND để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các ban ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân giúp lãnh đạo tiếp công dân hàng tháng và đột xuất; Cán bộ, công chức khác của UBND khi có yêu cầu về tiếp công dân phải kịp thời cử cán bộ đến tiếp theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ, quy trình tiếp công dân định kỳ.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tiếp công dân mỗi tuần một lần hàng tuần theo lịch đã niêm yết.

Địa điểm tiếp công dân: Phòng họp Ủy ban nhân dân (Tầng 3 trụ sở làm việc)

1. Cán bộ tiếp công dân ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân
2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân
3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:
 - Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
 - Các ban ngành có liên quan tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;
 - Người chủ trì hướng dẫn, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị giao nhiệm vụ cho các ban ngành, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

Điều 9. Tiếp công dân đột xuất, quy trình tiếp công dân đột xuất.

1. Lãnh đạo UBND Thị trấn tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:
 - Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, của cá nhân,

xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

- Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ;

- Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

- Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Lãnh đạo UBND xem xét quyết định mời Thường trực Đảng ủy tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh trật tự trên địa bàn

3. Quy trình tiếp công dân đột xuất:

- Chuẩn bị tiếp công dân: Công chức và phó chủ tịch phụ trách lĩnh vực có tố cáo, khiếu nại, phản ánh kiến nghị báo cáo tổng hợp vụ việc đề xuất tiếp công dân trình chủ tịch UBND xem xét;

- Sau khi chủ tịch UBND đồng ý công chức văn phòng bố trí thời gian, giấy mời, cơ sở vật chất phối hợp cùng các ngành môn mời các thành phần tham dự buổi tiếp. Đối với công dân có giấy mời riêng.

- Trình tự:

- + Công chức văn phòng điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

- + Công chức văn phòng tuyên bố lý do buổi tiếp công dân, giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân;

- + Các ngành tham mưu trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

- + Công dân và đại diện các ban ngành dự họp phát biểu ý kiến;

- + Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

Điều 10. Trách nhiệm tiếp công dân thay Chủ tịch Ủy ban nhân dân

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Chủ tịch có chức năng tham mưu giúp Ủy ban nhân dân được thay mặt tiếp công dân để đảm bảo số ngày quy định theo điểm a khoản 1 Điều 61 Luật Khiếu nại.

Điều 11. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân

1. Trong thời hạn 05 ngày sau buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, công chức văn phòng thống kê phát hành thông báo của người chủ trì tiếp công dân.

2. Thông báo được gửi đến các ngành, đơn vị liên quan để thực hiện; niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; gửi cho công dân (đối với buổi tiếp dân đột xuất).

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị. Đối với trường hợp người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân;

Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

b) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì yêu cầu, hướng dẫn công dân viết thành văn bản hoặc ký tên, điểm chỉ xác nhận vào văn bản do người tiếp công dân ghi lại;

c) Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: 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 đầy đủ;

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

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nghĩa vụ sau đây:

a) Tôn trọng, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Phân loại, xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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;

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;

e) Thực hiện nhiệm vụ khác được giao.

Điều 13. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

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;

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) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

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 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 nơi tiếp công dân.

đ) 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

PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Công chức văn phòng thống kê, Công chức tư pháp chịu trách nhiệm.

* Công chức Văn phòng – Thống kê:

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.

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

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

4. Phối hợp Công an 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 Thị trấn.

* Công chức Tư pháp – Hộ tịch:

1. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân ; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

2. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Điều 15. Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thị trấn chịu trách nhiệm

Bố trí cán bộ công chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thị trấn.

Điều 16. Công an Thị trấn

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thị trấn; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 17. Quân sự Thị trấn

Bố trí lực lượng phối hợp Công an đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND Thị trấn.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm thực hiện

Toàn thể cán bộ công chức, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

Điều 19. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, công chức văn phòng tổng hợp, đề xuất UBND Thị trấn xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đỗ Văn Luận