

#SoKyHieuVanBan

#DiaDiemNgayBanHanh

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận,
giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TIÊN CẢNH

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

*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 Nghị định số [31/2019/NĐ-CP](#) ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định
chi tiết một số điều của 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 Thông tư số [04/2021/TT-TTCP](#) ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính
phủ ban hành Quy định qui trình tiếp công dân;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Quyết định số [1864/QĐ-UBND](#) ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về
ban hành Quy định quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;*

*Căn cứ Quyết định số [1865/QĐ-UBND](#) ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về
ban hành Quy định quy trình tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;*

*Căn cứ Quyết định số [1866/QĐ-UBND](#) ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về
ban hành Quy định quy trình xử lý đơn trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;*

*Căn cứ Quyết định số [1867/QĐ-UBND](#) ngày 05/09/2023 của UBND tỉnh về
ban hành Quy định quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;*

Xét 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, tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 43a/QĐ-UBND, ngày 21/3/2023 của UBND xã Tiên Cảnh.

Điều 3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Thủ trưởng các cơ quan, ban ngành cấp xã; Trưởng thôn của các thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- BTT UBMT TQVN xã;
- Các Hội, đoàn thể xã;
- CB, CC UBND xã;
- Trưởng thôn 8 thôn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2024
của Ủy ban nhân dân xã Tiên Cảnh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã Tiên Cảnh; trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân của xã.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được quy định tại Điều 7 Luật tiếp công dân năm 2013.

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của xã được thực hiện tại Phòng tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Tiên Cảnh.

2. Điểm tiếp dân phù hợp với tình hình thực tế của địa phương và đảm bảo quy định tại Điều 19 Luật Tiếp công dân năm 2013. Địa điểm tiếp dân phải thuận tiện, lịch sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết Lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Hoạt động tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013. Việc tiếp công dân phải được mở sổ ghi chép đầy đủ và lưu giữ theo đúng quy định của pháp luật. Trách nhiệm của Cán bộ, Công chức tiếp dân, người tiếp dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân được quy định tại Điều 8, Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 5. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm phân công người tiếp công dân. Người được phân công tiếp dân phải thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất

tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm cử người tiếp công dân tham gia bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do tỉnh hoặc huyện tổ chức.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân của lãnh đạo xã

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ mỗi tuần một ngày vào ngày thứ 5 hàng tuần. Trường hợp Chủ tịch UBND xã đi vắng sẽ ủy quyền cho đồng chí Phó chủ tịch tiếp công dân thay Chủ tịch.

2. Trường hợp khi xét thấy cần thiết, Chủ tịch UBND xã sẽ bố trí tiếp công dân ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ. Người thực hiện tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể và báo cáo Chủ tịch thời gian tiếp công dân.

3. Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân (công chức tiếp công dân): Có nhiệm vụ chuẩn bị việc tiếp dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã tại phòng tiếp công dân của xã. Hướng dẫn công dân đến nơi tiếp và thực hiện các quy định về tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã, giúp Chủ tịch UBND xã theo dõi và giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân.

4. Công chức tiếp công dân

a) Tiếp nhận, phân loại các đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; xác định nhân thân của các công dân đăng ký tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

b) Hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

c) Tham mưu về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét quyết định.

d) Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết khác phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

đ) Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

e) Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

f) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để báo cáo khi có yêu cầu.

5. Các ban, ngành, bộ phận, cán bộ, công chức của UBND xã

Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ,

tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi đến công chức tiếp công dân để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã khi được mời.

Điều 7. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của xã

1. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của xã được thực hiện trong các ngày làm việc của Ủy ban nhân dân xã (trừ các ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ, ngày lễ, tết) tại phòng tiếp công dân. Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường trực tiếp công dân của xã.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp liên quan đến nhiều lĩnh vực, Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân chủ trì, phối hợp với các ngành, cán bộ, công chức liên quan để tổ chức tiếp công dân.

3. Đối với trường hợp tiếp công dân của các công chức chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân xã được thực hiện tại Phòng tiếp công dân cần được trao đổi trước với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc cùng phối hợp với các ngành đoàn thể.

4. Trách nhiệm của của công chức tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo

a) Công chức tiếp công dân có nhiệm vụ, quyền hạn

- Khi làm nhiệm vụ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, tự giới thiệu mình để người được tiếp biết.

- Chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày.

- Nếu khiếu nại, tố cáo căn cứ, đúng thẩm quyền của UBND xã phải giải quyết khi tiếp nhận đơn, xử lý đơn theo quy định hiện hành. Những nội dung khiếu nại, tố cáo cần thiết phải yêu cầu công dân ký xác nhận. Các tài liệu giấy tờ liên quan đến khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp được, tiếp nhận và ghi biên nhận đầy đủ.

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã thì phải hướng dẫn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét có văn bản hoặc quyết định giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì phải trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

- Từ chối không tiếp nhận những trường hợp đã được kiểm tra, xác minh, xem xét đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và trả lời đầy đủ cho công dân được biết.

- Từ chối không tiếp nhận những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

- Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu cần giải quyết, cung cấp các tài liệu chứng cứ liên quan đến khiếu nại tố cáo.

- Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

b) Thời gian tiếp công dân (có lịch kèm theo).

c) Người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có quyền, nghĩa vụ

- Phải xuất trình giấy tờ tùy thân như: Căn cước công dân, giấy mời (nếu có) nếu công dân không trực tiếp đến thì ủy quyền cho người đại diện hợp pháp theo quy định của cơ quan, nhà nước có thẩm quyền.

- Không mang theo các loại vũ khí, dao, búa, chát nổ, chát độc, chát cháy, ... vào phòng tiếp công dân, công dân phải giữ gìn trật tự, vệ sinh chung. Không tự ý, sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được phép của người chủ trì tiếp công dân.

- Phải nghiêm chỉnh tuân thủ nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

- Trình bày trung thực sự việc, cung cố tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo của mình khi có yêu cầu. Chịu trách nhiệm nội dung đã trình bày.

- Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo chung một nội dung thì phải cử người đại diện trình bày với công chức tiếp công dân.

- Được hướng dẫn giải thích, trả lời về những nội dung đã trình bày.

- Được ủy quyền khiếu nại, tố cáo với chủ trương trực tiếp của người tiếp công dân nếu họ có những việc làm sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu trong khi làm nhiệm vụ.

- Đối với trường hợp tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, người tố cáo.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Chế độ báo cáo

Theo quy định của cấp trên UBND xã có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh trong xã để tổng hợp báo cáo.

Điều 10. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các cán bộ, công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

2. Mọi hành vi vi phạm các quy định về tiếp công dân của Quy chế này tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý nghiêm minh theo quy định pháp luật hiện hành./.