

Số: /QĐ-UBND

Đắk Mâm, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thị trấn Đắk Mâm

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN ĐẮK MÂM

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ban hành ngày 19/02/2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 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 tháng 4 năm 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 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
Theo đề nghị của công chức Văn phòng – Thống kê UBND thị trấn Đắk Mâm.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thị trấn Đắk Mâm.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Văn phòng – Thống kê, các ngành có liên quan tham gia tiếp công dân; Chủ tịch ủy ban nhân dân thị trấn, các tổ chức, cá nhân và BTQ các thôn, bon, tổ dân phố có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này thay thế cho Quyết định số 252/QĐ-UBND ngày 02/8/2021 của Ủy ban nhân dân thị trấn Đắk Mâm./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Thanh tra huyện;
- Phòng Tư pháp;
- TT. Đảng ủy - HĐND;
- CT, các PCT. UBND;
- Các ban, ngành, đoàn thể thị trấn;
- 09 BTQ các thôn, bon, tổ dân phố;
- Lưu: VT, (m).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hoàng Khôi

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thị trấn Đắc Mâm

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UND ngày tháng 03 năm 2025 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn Đắc Mâm)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của cán bộ, công chức tiếp công dân (gọi tắt là người tiếp công dân); quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị; nhiệm vụ, quyền hạn của các cán bộ, công chức tiếp công dân.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp, người tiếp công dân trên địa bàn thị trấn Đắc Mâm.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý cơ quan; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét giải quyết. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân xa để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho người có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp Luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của UBND thị trấn.

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

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 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn có trách nhiệm bố trí phòng làm việc, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân của

người đại diện cơ quan tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân.

Trụ sở tiếp công dân được trang bị vật chất cần thiết để phục vụ việc tiếp công dân và được bố trí ở địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân, việc đi lại của công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Ủy ban nhân dân thị trấn Đăk Mâm có trách nhiệm tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan đã bố trí; địa điểm tiếp công dân phải trang bị các điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân.

3. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết Lịch tiếp công dân (Ghi cụ thể ngày, giờ tiếp, chức vụ, chức danh người tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, phải có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 6. Các hành vi vi phạm nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập chung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, Quy chế tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của thị trấn Đăk Mâm

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Địa điểm tiếp công dân của UBND thị trấn là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thị trấn (gọi chung là Ủy ban nhân dân thị trấn Đăk Mâm).

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 01 lần vào ngày thứ 5 hàng tuần tại phòng tiếp công dân (*Buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ*). Trường hợp Chủ tịch UBND không thể tiếp theo lịch đã quy định thì ủy quyền cho Phó chủ tịch UBND (được phân công phụ trách theo lĩnh vực) chủ trì tiếp công dân, việc ủy quyền được thông báo tại địa điểm tiếp công dân.

Thành phần tiếp công dân định kỳ (***khi phát sinh lịch tiếp***) tại phòng tiếp công dân của thị trấn gồm: Đại diện Lãnh đạo UBMTTQ Việt Nam thị trấn; Công chức Văn phòng thống kê; Công chức Địa chính – Xây dựng – ĐT&MT; Công chức Lao động TBXH;

Công chức Tư pháp – HT và một số ngành khác khi có yêu cầu; sau buổi tiếp công dân phải thông báo công khai kết luận buổi tiếp công dân để công dân, tổ chức biết, theo dõi và thực hiện.

b) Công chức được phân công tiếp công dân và tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời phối hợp việc tiếp công dân với các ngành tiếp công dân trực tiếp và ban hành kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND thị trấn, thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc, sau buổi tiếp công dân; đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện kết luận của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Tham mưu triển khai thực hiện các văn bản chỉ đạo, kết luận thông báo kỳ tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện có liên quan đến các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương mình; tham mưu xem xét trách nhiệm các ngành, thực hiện không nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo của cấp trên, đùn đẩy công việc, né tránh trách nhiệm.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân đi vắng thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Công chức được phân công tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, đợi người có thẩm quyền tiếp, thông tin báo cáo kịp thời đến người chủ trì và những người tham gia tiếp công dân đột xuất; làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các buổi tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị trấn, thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc sau buổi tiếp công dân đột xuất; đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân đột xuất.

3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thị trấn (*gọi tắt Ban Tiếp công dân thị trấn Đắc Mâm*) làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, phân công người tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân thị trấn.

b) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân thị trấn thực hiện theo quy định, cụ thể: Công chức Văn phòng – Thống kê 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 các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân thị trấn, trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân thị trấn và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định.

Điều 8. Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của thị trấn

1. Việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thị trấn được thực hiện tại phòng tiếp công dân của Ủy ban nhân dân thị trấn.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở địa phương và thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Ban hành nội quy tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại địa điểm Ủy ban nhân dân thị trấn.

c) Trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm Ủy ban nhân dân thị trấn ít nhất 01 ngày trong 01 tuần (ngày cụ thể vào ngày thứ 5 hàng tuần) với sự tham gia của đại diện cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ban thường trực Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam thị trấn, công chức Văn phòng – Thông kê, công chức Tư pháp - Hộ tịch, công chức Địa chính – XD-ĐT&MT. Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan tiếp công dân và xử lý các vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; chỉ đạo công tác đảm bảo an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân tại địa điểm UBND thị trấn;

đ) Phân công công chức VP-TK kiêm nhiệm tiếp công dân thường xuyên và tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 9. Tiếp công dân tại các ngành chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân

1. Các ngành chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thị trấn bố trí, sắp xếp thời gian, công việc tham gia tiếp công dân theo quy định khi có yêu cầu.

2. Các bộ phận chuyên môn phải trực tiếp tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và tiếp công dân đột xuất theo quy định tại bộ phận một cửa của thị trấn và tại phòng tiếp công dân khi có yêu cầu.

Điều 10. Bảo vệ an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân

1. Việc đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân Ủy ban nhân dân do Công an cùng cấp chịu trách nhiệm; nếu có tình huống phức tạp thì kịp thời báo cáo Công an cấp trên để hỗ trợ xử lý.

2. Cán bộ, chiến sĩ công an khi làm nhiệm vụ có quyền yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, không để công dân tự ý vào phòng tiếp công dân khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu, cưỡng chế đưa người có hành vi gây rối, làm mất trật tự, an ninh ra khỏi Trụ sở tiếp công dân; xử lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN VÀ NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban tiếp công dân thị trấn

1. Tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại địa điểm tiếp công dân hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao xử lý.

4. Thông báo kết luận các buổi tiếp công dân đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các ngành, tổ chức, cá nhân có liên quan.

5. Niêm yết các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

6. Theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân chuyển đến.

7. Chuẩn bị nội dung, tổng hợp hồ sơ, tài liệu liên quan và xếp lịch cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn tổ chức tiếp dân và xem xét xử lý các vụ việc có tính chất phức tạp đã được xem xét, giải quyết nhiều lần nhưng công dân vẫn chưa nhất trí với kết luận và quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

8. Mời cán bộ, công chức chuyên môn các ngành được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn giao nhiệm vụ xem xét, giải quyết đơn nhưng chưa giải quyết đến tham dự buổi tiếp công dân định kỳ để giải trình và trả lời trực tiếp cho công dân có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

9. Tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thực hiện công tác kiểm tra việc chấp hành các quy định của Luật Tiếp công dân của các ngành chuyên môn trực thuộc và Ủy ban nhân dân thị trấn.

10. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; báo cáo định kỳ và đột xuất với các ngành, tổ chức có thẩm quyền.

11. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định hoặc được cấp có thẩm quyền giao.

Điều 12. Trách nhiệm, nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trực tiếp xử lý, phân loại, chuyển 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;

3. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

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. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chính tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài nơi tiếp công dân mà cơ quan, tổ chức quy định.

Điều 13. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

- a) 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, khả năng điều khiển hành vi của mình;
- b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân;
- c) 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 nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;
- d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền:

- 1. Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- 2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- 3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- 4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- 5. 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;
- 6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 15. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ

- 1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- 2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
- 3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ 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.
- 4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người 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.
- 6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 16. Công bố thông tin về tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

- 1. Ban tiếp công dân thị trấn có trách nhiệm niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân nội quy tiếp dân, lịch tiếp dân định kỳ của lãnh đạo UBND thị trấn, người chủ trì tiếp dẫn, danh sách các ngành, tổ chức, đơn vị có đại diện tham dự buổi tiếp công dân

2. Các ngành chuyên môn, bộ phận một cửa thị trấn có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về lịch tiếp công dân của lãnh đạo UBND, nội dung thông tin công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân,
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp của buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do chính đáng thì lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và thông báo thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 17. 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 công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình các giấy tờ tùy thân, giấy ủy 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 UBND thị trấn (có thẩm quyền); yêu cầu, đề nghị của người 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, kiến nghị, 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 công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. 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, 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người đại diện; người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.

Điều 18. Phân loại, xử lý nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như sau:

1. Việc phân loại, xử lý nội dung đơn 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:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan, tổ chức 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 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 mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của

cơ quan, tổ chức cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức 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 khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm và yêu cầu công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo.

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

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền 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 có trách nhiệm 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 hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người khiếu nại, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu tiếp thu, xem xét, giải quyết;

3. Chủ tịch UBND thị trấn, khi nhận được đơn do những nơi tiếp công dân chuyển đến, phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật và thông báo kịp thời kết quả giải quyết cho nơi tiếp công dân chuyển vụ việc đó biết. Nếu quá thời gian quy định mà chưa có thông báo thì người phụ trách nơi tiếp công dân đã chuyển đơn đến có quyền kiến nghị thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết nhưng vẫn không giải quyết thì phải báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

Điều 19. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một số nội dung sau:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện để thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Ban Tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến theo quy định của pháp luật.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng – Thống kê

1. Văn phòng – Thông kê thị trấn chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân thị trấn và Ban Tiếp công dân tổng hợp tình hình tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn trước ngày 15 hàng tháng.

2. Văn phòng – Thông kê thị trấn và Ban Tiếp công dân làm đầu mối chủ trì tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn trong việc đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư thuộc trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp thị trấn theo quy định của pháp luật và quy chế này.

Điều 21. Trách nhiệm của Công an thị trấn

Bố trí lực lượng, áp dụng các biện pháp nghiệp vụ, tổ chức nắm tình hình và phối hợp với các ngành và người phụ trách nơi tiếp công dân, đảm bảo an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân cấp mình vào các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

Điều 22. Trách nhiệm của các ngành chuyên môn và Ủy ban nhân dân thị trấn

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn có trách nhiệm xây dựng nội quy tiếp công dân và hướng dẫn, kiểm tra cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý thực hiện việc tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Hàng tháng, quý, 6 tháng và năm tổng hợp tình hình và kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để báo cáo Ủy ban nhân dân thị trấn (qua Văn phòng – Thông kê thị trấn để tổng hợp); đồng thời gửi Ban Tiếp công dân thị trấn trước ngày 15 hàng tháng.

2. Các ngành chuyên môn có liên quan có trách nhiệm phối hợp với công an thị trấn, Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể thị trấn tổ chức việc tiếp công dân thuộc lĩnh vực mình quản lý.

3. Định kỳ 06 tháng, 01 năm, Ủy ban nhân dân xã tổ chức sơ kết, tổng kết công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để đánh giá tình hình chấp hành Luật Tiếp công dân và Quy chế này; đánh giá kết quả thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân và công tác phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhân dân, địa phương.

Điều 23. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các ngành và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được khen thưởng, nếu vi phạm, tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh vướng mắc, các ngành, báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân thị trấn (qua Ban Tiếp công dân thị trấn) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn trong quy chế này được sửa đổi, bổ sung thay thế thì áp dụng theo văn bản mới./.