

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA
CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG HOÀI THANH

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2022
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hoài Thanh).*

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng điều chỉnh

Quy chế này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết các nội dung sau:

- Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
- Trách nhiệm của các bộ phận liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

- Đảm bảo công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.
- Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định.

Điều 4. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

1. Quyền

- Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
- Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân phường hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
- Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ

a) Thực hiện Quy chế này và các quy định có liên quan đến việc tiếp công dân; thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

b) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

c) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân.

d) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

đ) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5.

1. Thời gian

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào sáng ngày thứ Sáu hàng tuần; trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, thì chuyển sang sáng ngày thứ Sáu của tuần tiếp theo.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường.

c) Giao công chức Tư pháp – Hộ tịch UBND phường chuẩn bị và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tổ chức tiếp công dân.

2. Địa điểm: Tại Trụ sở Tiếp công dân UBND phường (Phòng họp hoặc phòng làm việc của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường).

3. Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

- Công dân trình bày nội dung về vụ việc.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ định công chức liên quan báo cáo quá trình giải quyết, đề xuất hướng giải quyết vụ việc của công dân.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường kết luận và giao cho công chức thực hiện.

4. Công chức Tư pháp – Hộ tịch (Thường trực tiếp công dân) có nhiệm vụ

- Giúp Chủ tịch UBND phường tiếp công dân trong ngày làm việc hành chính; hướng dẫn công dân chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện quyền, nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo.

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Phối hợp với công chức Văn phòng – Thông kê hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung đơn của công dân. Nếu khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo phản thực hiện theo đúng quy định.

- Khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo cùng về một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo (tối đa không quá 5 người).

- Người phụ trách nơi tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công chức có thẩm quyền; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo của người có trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Quyền của cán bộ khi tiếp công dân

1. Người 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.

2. Từ chối không tiếp những người trong tình trạng đã uống rượu, bia, tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội dung nơi tiếp công dân.

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

Trong trường hợp công dân trình bày bằng lời nói, các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xét thấy cần thiết yêu cầu công dân viết thành văn bản.

4. Trưởng Công an phường có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường, đảm bảo an ninh trật tự nơi tiếp công dân; xử lý người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 7. Việc tiếp nhận, tham mưu, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện như sau

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao công chức Tư pháp – Hộ tịch phường thực hiện.

Điều 8. Đối với đơn thư hoặc văn bản khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận phải thực hiện

1. Đơn hoặc văn bản khiếu nại có đủ điều kiện do Luật Khiếu nại quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân phường, thì các công chức liên quan tham mưu xem xét kỹ; dự thảo kế hoạch, đề xuất hướng giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp của Điều 11, Luật Khiếu nại thì không thụ lý giải quyết nhưng phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Các vụ việc có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo thì hướng dẫn công dân viết đơn hoặc văn bản khiếu nại, tố cáo; tách riêng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

4. Đơn khiếu nại do Đoàn Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân và các thành viên của Mặt trận Tổ quốc hoặc cơ quan báo chí chuyên đề: thuộc thẩm quyền giải quyết của phường thì phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết; nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì gửi trả lại và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đó biết.

Điều 9. Đối với đơn thư hoặc thông tin tố cáo

1. Khi nhận được tố cáo thì người nhận tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau

- Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý nếu có yêu cầu.

Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày.

- Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

- Tố cáo được thụ lý giải quyết và có quyết định xử lý vi phạm (nếu có), nếu người tố cáo vẫn tiếp tục gửi đơn tố cáo kèm theo chứng cứ mới thì Chủ tịch Ủy ban nhân phường phải chỉ đạo xem xét lại hoặc trực tiếp đối thoại với người tố cáo để làm rõ nội dung còn tố cáo.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây

- Đơn tố cáo mà không ghi tên, không có chữ ký trực tiếp của người tố cáo, không ghi địa chỉ, sao chụp chữ ký hoặc tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

- Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

- Tố cáo vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

- Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì UBND phường có trách nhiệm chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì UBND phường phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo cáo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

Điều 10. Quản lý đơn thư

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo đến Ủy ban nhân dân, cơ quan, đơn vị (công chức Tư pháp – Hộ tịch) đều phải được tiếp nhận, xử lý ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi, quản lý đơn theo mẫu đã quy định thống nhất và lưu giữ theo chế độ quy định.

2. Đơn thư trùng lặp nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, thực hiện việc lưu trữ theo thời gian do cấp, ngành quy định.

3. Đơn thuộc thẩm quyền của UBND phường, công chức được giao giải quyết phải tiến hành thiết lập hồ sơ theo đúng trình tự, thủ tục giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và thực hiện lưu trữ hồ sơ theo chế độ quy định, đồng thời chuyển cho công chức Tư pháp – Hộ tịch lưu hồ sơ theo dõi đơn thư.

Điều 11. Các thông tin, kiến nghị, phán 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, thì sau buổi tiếp công dân, công chức thường trực tiếp dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời Chủ tịch UBND phường xem xét giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm tổ chức thi hành

1. Chủ tịch UBND phường thường xuyên nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của phường; chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các bộ phận có liên quan trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Các công chức, bộ phận của UBND phường có ý thức trách nhiệm, nhiệt tình làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường.

3. Giao công chức Tư pháp – Hộ tịch phường có trách nhiệm tổng hợp, thống kê, báo cáo đánh giá về công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi về UBND thị xã đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

4. UBND phường giao công chức Tư pháp – Hộ tịch phối hợp với công chức Văn phòng – Thống kê phường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình các công chức, bộ phận có liên quan tổ chức thực hiện Quy chế.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo kịp thời về UBND phường để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
