

QUY CHẾ

Tiếp công dân của UBND xã Kon Đào

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày / /2024 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Kon Đào)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định việc tiếp công dân định kỳ, thường xuyên, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã;
2. Công tác phối hợp và trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân.
3. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp dân của Ủy ban nhân dân xã (Phòng tiếp dân).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các ban, ngành, bộ phận, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
2. Công dân, cơ quan, tổ chức đến Phòng tiếp dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh...
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp dân.
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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên

1. Công chức Văn phòng – Thống kê xã chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp dân.

2. Thời gian tiếp dân từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định); và các ngày thứ bảy; chủ nhật làm bù cho ngày nghỉ được cấp có thẩm quyền quy định (nếu có).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 6. Quy trình tiếp công dân thường xuyên

1. Công chức Văn phòng – Thống kê xã tiếp đón công dân đến và trực tiếp được hướng dẫn làm thủ tục theo đúng quy định.

1.1. Trường hợp công dân có mang theo đơn trình bày, kiến nghị, đề nghị hoặc khiếu nại, tố cáo thì thực hiện việc tiếp nhận hoặc thụ lý đơn theo đúng quy định của pháp luật.

1.2. Trường hợp công dân không mang theo đơn thì công chức Văn phòng – Thống kê ghi chép lại đúng nội dung công dân trình bày.

1.3. Trường hợp cần bổ sung đơn thì công chức hướng dẫn công dân viết đơn theo đúng thể thức, hoặc giúp đánh máy (nếu công dân không thể viết đơn) theo đúng nội dung công dân muốn trình bày.

2. Căn cứ nội dung trình bày hoặc nội dung đơn, công chức phân loại vụ việc, và báo cáo Chủ tịch UBND xã.

3. Chủ tịch UBND xã xem xét nội dung, quyết định việc tiếp công dân theo nguyên tắc:

3.1. Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền, không phức tạp, cần giải quyết ngay, Chủ tịch UBND xã cùng công chức liên quan tham gia trực tiếp để giải quyết, kết luận, trả lời cho công dân bằng văn bản (như biên bản làm việc, thông báo kết quả giải quyết...)

3.2. Đối với những vụ việc phức tạp không thể giải quyết ngay mà cần có thời gian kiểm tra, xác minh..., Chủ tịch UBND xã giao nhiệm vụ cho công chức liên quan phối hợp với các ngành kiểm tra, xác minh, và tham mưu UBND xã giải quyết và trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

3.3 Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền, Chủ tịch UBND xã chỉ đạo công chức hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc trực tiếp kiến nghị đối với cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

1. Bí thư Đảng ủy xã; Chủ tịch HĐND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 22 hằng tháng.

2. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào thứ năm hằng tuần và ngày 22 hằng tháng (*không tiếp công dân vào thứ năm trong tuần có ngày 22*).

3. Trường hợp bận công tác khác, thì Chủ tịch UBND xã ủy quyền Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 8. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Chủ trì (hoặc đồng chủ trì trong ngày 22 hằng tháng) tiếp công dân cùng với cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân định kỳ (nếu có) trực tiếp nghe công dân tiếp xúc, ghi nhận nội dung, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo...

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, công chức Văn phòng – Thống kê phối hợp rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân.

3. Chủ trì cùng cán bộ, công chức tham gia hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho các ban, ngành, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết (theo khoản 2, Điều 6 Văn bản này)

Điều 9. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

a) 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, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã;

b) 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;

c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

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

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, xin ý kiến về chủ trương và mời đồng chí Bí thư 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.

Điều 10. Quy trình tiếp công dân đột xuất

1. Chuẩn bị tiếp công dân:

a) Công chức VP-Tk báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét;

b) Sau khi xin ý kiến cấp uỷ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định lịch tiếp công dân; phối hợp cùng các ngành chuyên môn mời thành phần tham dự buổi tiếp.

c) Giấy mời gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất:

a) Công chức VP-TK điểm danh, kiểm tra danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

b) Công chức VP-TK 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;

c) Các ngành tham mưu trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

d) Công dân và đại diện các cơ quan dự họp phát biểu ý kiến;

đ) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN

Điều 11. 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 tờ tùy thân theo quy định của pháp luật; 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 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 12. Công dân đến Phòng tiếp dân có quyền và nghĩa vụ

1. Khi đến Phòng tiếp 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 Phòng tiếp 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) Việc ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại Phòng tiếp dân: Thực hiện theo Nội quy tiếp công dân;

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở Phòng tiếp 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

MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân tại Phòng tiếp dân.

UBND xã có trách nhiệm:

1. Chủ trì, phối hợp với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp dân; tổ chức việc tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân;

2. Các cơ quan, đơn vị liên quan đến nội dung công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với UBND xã thực hiện việc tiếp công dân; chuẩn bị tài liệu, hồ sơ có liên quan để tham gia tiếp công dân theo đề nghị của UBND xã;

3. Thường xuyên phối hợp với Thanh tra huyện để được hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, xử lý đơn và các nội dung khác theo quy định của pháp luật;

4. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức trong việc bố trí thời gian, tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia hoạt động tiếp công dân đảm bảo hoàn thành công việc tốt nhất.

Điều 14. Phối hợp trong việc bảo vệ Phòng tiếp dân và người tiếp công dân

Công an xã có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các lực lượng khác đảm bảo an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Phòng tiếp dân.

Chương V CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 19. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được hưởng các chế độ chính sách sau:

a) Được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

b) Được cập nhật, bồi dưỡng nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân theo quy định hiện hành.

2. Người được 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 hiện hành.

Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 20. Tổ chức thực hiện

Căn cứ Quy chế này, công chức Văn phòng – Thống kê xã phối hợp tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp dân.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi nội dung Quy chế này cho phù hợp./.