

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG QUỲNH LÔI**

Số: 827/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Quỳnh Lôi, ngày 31 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân phường Quỳnh Lôi

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG QUỲNH LÔI

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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

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 quyết 97/2019/QH14 ngày 27/11/2019 của Quốc hội về thi điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị tại thành phố Hà Nội;

Căn cứ Nghị định số 32/2021/NĐ-CP ngày 29/3/2021 của Chính Phủ, quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết 97/2019/QH14 ngày 27/11/2019 của Quốc Hội về thi điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị tại Thành phố Hà Nội;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh Tra Chính Phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê.

QUYẾT ĐỊNH:

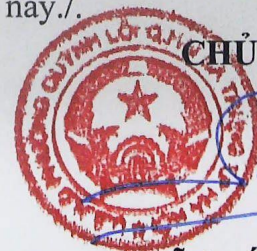
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế và tiếp công dân trên địa bàn phường Quỳnh Lôi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định đã ban hành trước đây về tiếp công dân của UBND phường.

Điều 3. Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, công chức Văn phòng - Thống kê, Tài chính - Kế toán và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân phường Quỳnh Lôi chịu trách nhiệm thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra quận HBT;
- Đảng ủy;
- Niêm yết tại nơi tiếp công dân UBND phường;
- Như Điều 3(dể t/h);
- Lưu: VT.



CHỦ TỊCH

Đỗ Quốc Hùng

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN CỦA UBND PHƯỜNG QUỲNH LÔI

*(Ban hành kèm theo QĐ số 827/2021/QĐ-UBND ngày 31/12/ 2021 của Chủ tịch
UBND phường Quỳnh Lôi)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở UBND phường Quỳnh Lôi.

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

2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, công chức có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân.

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

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

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Thực hiện tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân vào thứ 5 hàng tuần và tiếp trong các trường hợp đột xuất theo khoản 3 Điều 18 Luật tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân theo nội quy tiếp công dân.

2. Các cán bộ, công chức, công chức được phân công tiếp công dân UBND phường có nghĩa vụ tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức, hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), có đơn trình bày

rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo kiến nghị phản ánh, cung cấp thông tin tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh, hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trình bày.

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 phải 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. Trực tiếp xử lý hoặc 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.

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

Điều 5. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan tổ chức đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân.

3. 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 nhận, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6 Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh có các quyền sau đây:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích hướng dẫn giải thích về nội dung, liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của mình;

- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh;
- 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;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp dân;
- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu 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;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

CHƯƠNG III

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Công bố thông tin việc tiếp công dân

UBND phường có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường tại trụ sở tiếp công dân và công bố trang cổng thông tin điện tử của UBND phường.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- Nơi tiếp công dân
- Thời gian tiếp công dân thường xuyên
- Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường

Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế.

Điều 8. Quy trình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

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 các



giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến 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, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, 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 đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trong trường hợp đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan tổ chức đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh với người tiếp công dân. 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. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 9. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

- 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 bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

- 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 và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại Trụ sở tiếp công dân phường sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật theo quy định pháp luật.

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

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của UBND phường thì người tiếp công dân báo cáo lãnh đạo chuyên bộ phận chuyên môn giải quyết theo quy định.

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

Điều 10 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 tiếp nhận nội dung 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết
- 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, tố cáo
- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Lãnh đạo UBND phường, bộ phận chuyên môn và công chức tiếp công dân tổ chức tốt công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và quy chế này tại trụ sở tiếp công dân của UBND phường

Điều 12. Cán bộ, công chức thuộc UBND phường có thành tích trong công tác tiếp công dân được biếu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

