

Số: 43 /QĐ-UBND

Bảo Lạc, ngày 10 tháng 01 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân tại Ban tiếp công dân UBND huyện Bảo Lạc**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN BẢO LẠC**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 1551/QĐ-UBND ngày 01/6/2022 của UBND huyện Bảo Lạc về việc Kiện toàn Ban tiếp công dân huyện Bảo Lạc;*

*Xét đề nghị của Trưởng Ban tiếp công dân huyện Bảo Lạc.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Ban Tiếp công dân UBND huyện Bảo Lạc.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Ban tiếp công dân huyện, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (thi hành);
- Ban tiếp công dân tỉnh;
- TT Huyện ủy, HĐND, UBND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- VP: LĐ và các CV;
- Lưu: VT, BTCD.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Mạnh Hùng**

## **QUY CHẾ**

**Tiếp công dân tại Ban tiếp công dân UBND huyện Bảo Lạc**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 43 /QĐ-UBND  
ngày 10 tháng 01 năm 2023 của Ủy ban nhân dân huyện Bảo Lạc)

### **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 định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND huyện Bảo Lạc, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp tiếp công dân; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Ban tiếp công dân huyện; trách nhiệm và quyền hạn của công dân và người tiếp công dân; công tác phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

2. Quy chế này áp dụng đối với Ban tiếp công dân huyện và các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### **Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước 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 thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết.

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, giúp cho công dân hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

#### **Điều 3. Trụ sở tiếp công dân**

1. Ban tiếp công dân huyện Bảo Lạc được bố trí một phòng tiếp công dân tại tầng 1, trụ sở HĐND-UBND huyện, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Huyện ủy, HĐND, UBND huyện; là nơi tiếp công dân thường xuyên của UBND huyện và tiếp định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND huyện.

2. Văn phòng HĐND-UBND huyện (Ban Tiếp công dân huyện) chịu trách nhiệm quản lý phòng tiếp công dân huyện; phối hợp với các cơ quan, ban, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

3. Phòng tiếp công dân huyện niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND huyện.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Tiếp công dân tại Ban tiếp công dân huyện**

##### 1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý

Việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ban tiếp công dân huyện được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013.

##### 2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Ban Tiếp công dân huyện làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại phòng tiếp công dân huyện.

b) Các cơ quan, tổ chức quy định tại khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013 có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân huyện.

##### 3. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch UBND huyện chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 10, 20 hằng tháng tại Ban tiếp công dân huyện. Nếu trùng vào ngày Lễ, Tết thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất. Nếu trùng vào ngày nghỉ hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày tiếp theo.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm các cơ quan, tổ chức được quy định tại khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013 và đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện, Ban Tiếp công dân huyện, Thanh tra huyện, phòng Tài nguyên và Môi trường, phòng Tư pháp, lãnh đạo các phòng ban, ngành có liên quan và UBND các xã, thị trấn (khi có yêu cầu).

b) Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân; tham mưu nội dung tiếp công dân cho Chủ tịch UBND huyện; làm thư ký, ban hành thông báo kết luận của Chủ tịch ủy ban nhân dân huyện; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho Chủ tịch UBND huyện.

##### 4. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Thường trực Huyện ủy, HĐND huyện.

b) Chủ tịch UBND huyện chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Ban Tiếp công dân huyện chuẩn bị nội dung để Chủ tịch UBND huyện tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

### **Điều 5. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Ban tiếp công dân huyện**

1. Cơ quan Công an huyện thực hiện bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND huyện và tiếp công dân thường xuyên tại Ban tiếp công dân huyện khi có yêu cầu; có biện pháp xử lý kịp thời đúng quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

2. Các đơn vị y tế phối hợp với Ban tiếp công dân huyện đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Ban tiếp công dân huyện khi có yêu cầu.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. 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.

2. Trực tiếp phân loại, xử lý, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc đơn thư được chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

3. 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.

4. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu ngành theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài Trụ sở tiếp công dân theo quy định.

#### **Điều 7. Quyền hạn của người tiếp công dân**

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 quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân**

1. Công dân có các quyền sau.

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân huyện hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch ủy ban nhân dân huyện.

c) 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 huyện.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau.

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

b) 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.

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

d) Ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được thư ký của buổi tiếp công dân ghi chép lại.

đ) Trường hợp tiếp một lượt 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.

## **Chương IV**

### **PHỐI HỢP XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP**

**Điều 9. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp**

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người tại Trụ sở tiếp công dân huyện, Ban Tiếp công dân huyện kịp thời báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo UBND huyện để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 10. Điều phối lực lượng**

1. Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với các cơ

quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Ban Tiếp công dân huyện và chính quyền địa phương nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt kịp thời tại Ban tiếp công dân để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với lực lượng Công an để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

2. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân huyện trong việc tiếp công dân, hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định.

### **Điều 11. Xử lý tình huống**

1. Lực lượng bảo vệ an ninh trật tự nhanh chóng ổn định và bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm đông người tụ tập; khi cần thiết thì phân công chốt chặn, cô lập các tuyến đường vào địa điểm đang có đông người tụ tập.

2. Ủy ban nhân dân huyện nơi phát sinh đông người có trách nhiệm điều động phương tiện để đưa người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Các cơ quan, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn**

1. Các cơ quan, ban, ngành; UBND các xã, thị trấn

Phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân huyện trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định của pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo sự phân công của Chủ tịch UBND huyện khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất.

2. Đề nghị Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban kiểm tra Huyện ủy, Văn phòng HĐND-UBND huyện, Thanh tra huyện, Phòng Tài nguyên và Môi trường cử đại diện lãnh đạo tham gia tiếp công dân định kỳ theo quy định tại Điểm a Khoản 3 Điều 4 Quy chế này.

### **Điều 13. Ban Tiếp công dân huyện**

Tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện chủ trì, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại Ban tiếp công dân huyện. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

### **Điều 14. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Văn phòng HĐND&UBND huyện, Ban Tiếp công dân huyện tiếp thu tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND huyện xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.