

Số: 31 /QĐ-UBND

La Bằng, ngày 01 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành nội quy tiếp công dân tại UBND xã La Bằng.

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LA BẰNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; 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 Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2023/TT-TTCP ngày 22/12/2023 của Thanh tra Chính phủ về hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của Thanh tra tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Thanh tra huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương;

Theo đề nghị của Văn phòng HĐND, UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã La Bằng”.

Điều 2: Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3: Văn phòng HĐND, UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ủy ban MTTQ và các ban ngành đoàn thể xã;
- Các phòng, ban chuyên môn;
- Như điều 3;
- Các xóm;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Đặng Thanh Tùng

NỘI QUY**Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã La Bằng**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 31 /QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã La Bằng)

I. Những quy định chung:

1. UBND xã La Bằng tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (từ thứ hai đến thứ sáu), trừ các ngày nghỉ, ngày lễ và ngày Tết theo quy định của pháp luật. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã có thông báo riêng và được niêm yết tại nơi tiếp công dân.

2. Thời gian tiếp công dân:

* Mùa hè (từ ngày 15/4 đến ngày 14/10):

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

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

* Mùa đông (từ ngày 15/10 đến ngày 14/4):

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

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

3. Địa điểm tiếp công dân: Tại nơi tiếp công dân của UBND xã. Địa chỉ: Phòng tiếp công dân thuộc UBND xã La Bằng – Xóm Cầu Đá, xã La Bằng, tỉnh Thái Nguyên.

II. Nguyên tắc tiếp công dân:

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của UBND xã La Bằng.

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 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.

III. Các hành vi bị 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 do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung 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 trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

IV. 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:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- đ) 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.
- e) 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:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- c) 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 điền chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

đ) 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.

- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

V. Trách nhiệm của người tiếp công dân:

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, việc 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 hoặc 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 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. 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.

VI. 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 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 nơi 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, 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./.



Số: 32/QĐ-UBND

La Bằng, ngày 1 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của UBND xã La Bằng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LA BẰNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; 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 Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2023/TT-TTCP ngày 22/12/2023 của Thanh tra Chính phủ về hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức của Thanh tra tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; UBND xã, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương;

Theo đề nghị của Văn phòng HĐND, UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã La Bằng”.

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

Điều 3. Văn phòng Hội Đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bộ phận tiếp công dân của UBND xã La Bằng, các cá nhân tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ủy ban MTTQ và các ban ngành đoàn thể xã;
- Các phòng, ban chuyên môn;
- Như điều 3;
- Các xóm;
- Lưu: VT.



CHỦ TỊCH

Đặng Thanh Tùng

QUY CHẾ**Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã La Bằng**

(Kèm theo Quyết định số 32/QĐ-UBND ngày 11 / 7/2025 của UBND xã La Bằng)

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 xã; công tác tiếp công dân thường xuyên tại Bộ phận tiếp công dân của UBND xã; trách nhiệm của cán bộ công chức, các cá nhân và tổ chức có liên quan trong công tác tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân và công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh tại Bộ phận tiếp công dân của UBND xã.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng với Chủ tịch UBND xã, cán bộ công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh tại Bộ phận tiếp công dân của UBND xã.

Điều 2. Mục đích của việc 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 người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

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

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, 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 4. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân**

1. Trực tiếp tiếp và tham gia tiếp công dân tại UBND xã La Bằng có: Chủ tịch UBND xã và công chức tiếp công dân được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. Chủ tịch UBND xã và công chức được giao nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố

cáo tiếp công dân đang có đơn khiếu nại, tố cáo do mình phụ trách thụ lý, xác minh.

Điều 5. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào thứ Năm hàng tuần. Trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì lịch tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì lịch tiếp công dân định kỳ thực hiện vào ngày làm việc tiếp sau ngày nghỉ, ngày lễ;

2. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

1. Việc tiếp công dân thường xuyên của UBND xã do công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân (khi có công dân liên hệ).

2. Trong trường hợp công dân liên hệ yêu cầu tiếp công dân là cá nhân, tổ chức đang có đơn khiếu nại, tố cáo thuộc được giao nhiệm vụ thụ lý, xác minh giải quyết khiếu nại, tố cáo thì do công chức đang thụ lý, xác minh tiếp, hướng dẫn, giải thích.

Điều 7. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục, có đeo thẻ công chức 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 hoặc 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 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. 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 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 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời thông báo cho Chủ tịch UBND xã trong các trường hợp sau đây:

- 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 hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

- 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 nơi tiếp công dân.

2. Chủ tịch UBND xã ra thông báo từ chối tiếp công dân trong các trường hợp: 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.

Thông báo từ chối tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.

Điều 9. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân của UBND xã được bố trí tại Phòng tiếp công dân thuộc UBND xã La Bằng – Xóm Cầu Đá, xã La Bằng, tỉnh Thái Nguyên.

Chương III

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại,

vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được nhập vào Phần mềm Quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 11. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì có công chức tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

Điều 12. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã được công chức phụ trách tiếp công dân nhập thông tin vào Phần mềm Quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo và được lưu tại địa điểm tiếp công dân. Chủ tịch UBND xã có văn bản đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phối hợp giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Chủ tịch UBND xã trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Chủ tịch UBND xã ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 13. Trách nhiệm của công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Cán bộ được giao nhiệm vụ giúp Chủ tịch UBND xã tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử công chức ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân.

2. Công chức được giao nhiệm vụ giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

d) Trực tiếp phối hợp cùng tham gia tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Chủ tịch UBND xã giao;

e) Cử công chức ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

f) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Chủ tịch UBND xã sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, công chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Điều 14. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được nhập thông tin vào Phần mềm Quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của cán bộ, công chức

1. Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; theo dõi, đôn đốc thực hiện nghiêm túc Quy chế này; Tham mưu bố trí, đảm bảo cơ sở vật chất tại Phòng tiếp công dân của UBND xã theo quy định.

2. Cán bộ, công chức trong phạm vi trách nhiệm của mình có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này; phối hợp với công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân khi có yêu cầu trong công tác tiếp công dân tại UBND xã.

Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương khen thưởng kịp thời. Các hành vi vi phạm quy định của Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu các văn bản dẫn chiếu tại Quy chế này sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng các văn bản mới thì áp dụng theo các văn bản mới. Nếu phát sinh vướng mắc đề nghị các cán bộ, công chức phản ánh, báo cáo Chủ tịch UBND xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

