

Số: 27/QĐ-UBND

Lạc Phượng, ngày 09 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế, nội quy tiếp công dân
của Ủy ban nhân dân xã Lạc Phượng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LẠC PHƯỢNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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 thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã Lạc Phượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế, nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Lạc Phượng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã; Thủ trưởng các phòng, ban, Trưởng các thôn và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Thường trực UBMTTQVN xã;
- Các phòng, ban chuyên môn;
- Trưởng các thôn;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Vũ Duy Sỹ

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ LẠC PHƯỢNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ, NỘI QUY

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Lạc Phượng

*(Kèm theo Quyết định số: 27/QĐ-UBND ngày 09 tháng 7 năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Lạc Phượng)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại Địa điểm Tiếp công dân xã Lạc Phượng; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn đảm bảo an ninh, trật tự, xử lý các vụ việc đông người, phức tạp trong hoạt động tiếp công dân trên địa bàn xã Lạc Phượng.

Điều 2. Mục đích hoạt động tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.
2. Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; thông qua hoạt động tiếp công dân tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật cho công dân.
3. Tạo điều kiện thuận lợi để công dân kịp thời thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Hoạt động tiếp công dân phải bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời và đúng quy định của pháp luật; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo; thủ tục đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
2. Hoạt động tiếp công dân phải tuân thủ quy định pháp luật, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Đảm bảo có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn; công tác phối hợp cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền; việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, khách quan, chính xác, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện nghiêm các quy định về phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm theo đúng khuyến cáo của cơ quan y tế.

Điều 4. 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.

Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

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. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại không hợp pháp.

Công chức Văn phòng HĐND-UBND xã kiêm nhiệm phụ trách công tác khiếu nại, tố cáo, tiếp dân có trách nhiệm tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban

nhân dân xã ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân và được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Chương II

ĐỊA ĐIỂM TIẾP DÂN VÀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN XỬ LÝ ĐƠN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Địa điểm Tiếp công dân xã

1. Việc tiếp công dân và tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Địa điểm Tiếp công dân xã Lạc Phượng: Thôn Mậu Công, xã Lạc Phượng, TP Hải Phòng (Cơ sở 2).

2. Công chức Văn phòng HĐND-UBND xã phụ trách công tác khiếu nại, tố cáo, tiếp dân xã có trách nhiệm quản lý địa điểm tiếp công dân, đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định; phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chuẩn bị tốt các điều kiện, chương trình và nội dung phục vụ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 7. Công tác tiếp nhận xử lý đơn tại Địa điểm Tiếp công dân

1. Trực tiếp ghi nhận, xử lý, hướng dẫn trả lời các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Cán bộ tiếp công dân tham mưu giải quyết đơn căn cứ quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 về quy trình quy định tiếp công dân, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ về hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến Chính quyền địa phương 02 cấp và Luật Tiếp công dân năm 2013 để thực hiện việc tổ chức tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; phối hợp chuyên các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến các ngành có thẩm quyền để giải quyết và theo dõi, trả lời cho công dân kịp thời, đúng theo quy định pháp luật.

3. Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu và xác định nhân thân, tính hợp pháp người đại diện thực hiện theo quy định tại Mục 1, Chương II Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ; Bộ phận tiếp công dân xã có trách nhiệm bố trí cán bộ đón tiếp, hướng dẫn công dân hoặc đại diện cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo yêu cầu quy định thì người tiếp công dân có quyền từ chối, không tiếp nhận hồ sơ vụ việc, đồng thời giải thích rõ lý do và hướng dẫn công dân các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền theo quy định pháp luật.

Chương III

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN; HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ VÀ ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã phân công, bố trí cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Trụ sở Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã Lạc Phượng hoặc trong trường hợp đột xuất để tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Phối hợp với các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan trong việc tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân xã theo quy định pháp luật.

2. Cán bộ tiếp công dân phối hợp các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn có liên quan trong xử lý vụ việc liên quan đến công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp hiệu quả, đồng bộ với các ngành, đoàn thể có liên quan xử lý các vụ việc công dân tụ tập đông người, có nguy cơ dẫn đến phát sinh phức tạp gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn xã.

3. Khi phân công Cán bộ tiếp công dân tham gia tiếp công dân tại Địa điểm Tiếp công dân phải cử người có năng lực, trình độ phù hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Công chức tiếp công dân xã làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định), thời gian tiếp công dân theo quy định về thời gian làm việc của UBND thành phố Hải Phòng.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 01 (một) ngày (*ngày thứ ba hằng tuần*) tại Địa điểm Tiếp công dân. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Địa điểm Tiếp công dân; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ Lễ, ngày Tết và khi lịch tiếp công dân trùng với lịch làm việc với cấp trên thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sẽ tiếp công dân vào 01 ngày phù hợp khác trong tuần.

3. Trường hợp công tác đột xuất mà lịch tiếp công dân đã được thông báo công khai theo Điều 24 của Luật Tiếp công dân năm 2013, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giao nhiệm vụ cho 01 (một) Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì (*sau đây gọi tắt là Chủ trì*) tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công khai và có Thông báo bằng văn bản.

Điều 10. Thành phần, trách nhiệm của cán bộ tham gia tiếp công dân

1. Cán bộ tiếp công dân tham mưu mời đại diện lãnh đạo, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, Công an xã cùng các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan cùng dự tiếp công dân định kỳ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Cán bộ tiếp dân chịu trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân định kỳ đến các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan biết tham dự và phối hợp với các ngành chức năng chuẩn bị tốt điều kiện, hồ sơ, nội dung, chương trình phục vụ buổi tiếp công dân.

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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 11. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ

1. Công dân khi đến tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phải thực hiện cung cấp thông tin cá nhân hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu là người đại diện), trình bày tóm tắt nội dung vụ việc đồng thời cung cấp các hồ sơ, chứng cứ có liên quan.

2. Cán bộ Tiếp công dân thực hiện các nội dung: Sắp xếp, bố trí thứ tự tiếp công dân; ghi chép nội dung trình bày của công dân và ý kiến kết luận của Chủ trì vào sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh cung cấp; viết giấy biên nhận cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày và ý kiến của các ngành tham gia buổi tiếp công dân. Chủ trì tiếp công dân cho ý kiến kết luận từng vụ việc. Trường hợp nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thể trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì người Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xem xét, rà soát và tham mưu ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

4. Trường hợp số lượng công dân đến yêu cầu được tiếp đông, thời gian để bố trí tiếp không đảm bảo, Cán bộ tiếp công dân sẽ tổng hợp những trường hợp chưa thể tiếp để bố trí vào ngày tiếp công dân định kỳ tiếp theo và thông báo cho những trường hợp trên đến tham gia buổi tiếp công dân.

5. Chậm nhất là sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, Cán bộ tiếp công dân tham mưu ban hành thông báo Kết luận của người Chủ trì và gửi đến các ngành có liên quan biết, thực hiện; đồng thời chủ động phối hợp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các ngành có liên quan trong việc thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của người Chủ trì.

Điều 12. Hoạt động tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất khi có những vụ việc gây bức xúc trong Nhân dân ở lĩnh vực được phân công phụ trách; khi có yêu cầu của người dân hoặc ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Công dân khi có yêu cầu tiếp công dân đột xuất thực hiện đăng ký tại Địa điểm Tiếp công dân xã để được xem xét theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013, ngoài ra sẽ tiếp những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

Chương IV CÔNG TÁC PHỐI HỢP ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ VÀ XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 13. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại

Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn xã thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch UBND xã diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

Công an xã chủ động nắm tình hình, đề xuất biện pháp và phối hợp xử lý nghiêm đối với các trường hợp kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng, đảm bảo theo quy định pháp luật hoặc theo phương án đề ra.

Điều 14. Công tác phối hợp xử lý vụ việc đông người, phức tạp

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tụ tập đông người, phức tạp; Công an xã; các phòng, ban, ngành, đoàn thể có mặt tại hiện trường, phối hợp tổ chức tuyên truyền, vận động; đồng thời, nhanh chóng ổn định tình hình, bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm công dân tụ tập và xử lý kịp thời những hành vi manh động, quá khích, vi phạm pháp luật theo đúng quy định và phù hợp với phương án, quy trình nghiệp vụ của ngành.

2. Các phòng, ban, ngành, đoàn thể nơi phát sinh đông người phối hợp cùng đại diện các cơ quan chức năng thống nhất giải pháp xử lý, phương án tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người cử đại diện đến Địa điểm Tiếp công dân xã để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định. Thực hiện tốt công tác phối hợp hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định; đồng thời, tổ chức tốt công tác phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật.

3. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành chức năng phối hợp vận động, thuyết phục và kiên quyết mời về Địa điểm Tiếp công dân xã để tổ chức tiếp xúc, đối thoại và làm việc với công dân.

b) Trường hợp nhiều công dân, đoàn đông người đăng ký tiếp công dân hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành, đoàn thể có liên quan thực hiện hướng dẫn công dân cử người đại diện theo quy định tại Điều 29 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

c) Các ngành, đoàn thể tham gia tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cán bộ tiếp công dân trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn đông người đăng ký tiếp công dân.

d) Công an xã phụ trách địa bàn thôn nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nắm tình hình, xử lý kịp thời những tình huống phát sinh gây mất an ninh, trật tự; lập biên bản ghi nhận vụ việc vi phạm và có biện

pháp phù hợp nhằm ngăn chặn, xử lý nghiêm những hành vi kích động, chống người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, cản trở hoạt động thực thi nhiệm vụ cơ quan chức năng.

4. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người diễn biến phức tạp, manh động có nguy cơ hình thành điểm nóng thì khẩn trương báo cáo, đề xuất tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời chỉ đạo, xử lý.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của Công chức Văn phòng HĐND-UBND phụ trách công tác tiếp công dân

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch để tổ chức tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật. Phối hợp chặt chẽ với các ngành, tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Thực hiện hoạt động và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm.

Điều 16. Trách nhiệm của công chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Công chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân có trách nhiệm

a) Đảm bảo tổ chức hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm tiếp công dân xã; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định thông qua cơ quan Thanh tra thành phố Hải Phòng tổng hợp.

b) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp xảy ra tại Địa điểm Tiếp công dân và các địa điểm khác trên địa bàn xã, Công chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp cùng lực lượng Công an, phòng, ban, ngành, đoàn thể và các cơ quan chức năng tổ chức tuyên truyền vận động, thuyết phục công dân đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

2. Các ngành có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm

a) Cử đại diện các phòng, ban, ngành, đoàn thể cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Công chức Văn phòng HĐND-UBND phụ trách công tác tiếp công dân ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) 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 buổi tiếp công dân, các phòng, ban, ngành chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì các phòng, ban, ngành có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản đề người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

Điều 17. Trách nhiệm của Công an xã

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân xã; chủ động, kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân xã và các địa điểm khác trên địa bàn xã có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại Địa điểm Tiếp công dân xã thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an xã để xử lý theo đúng quy định.

Điều 18. Trách nhiệm của các phòng, ban, ngành, đoàn thể

Phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban, ngành, đoàn thể 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 pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo phân công khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các phòng, ban, ngành, đoàn thể kịp thời phản ánh về Công chức Văn phòng HĐND-UBND phụ trách công tác tiếp công dân xã để tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./.