

Số: 22/QĐ-UBND

Đông Khê, ngày 26 tháng 02 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân tại phường Đông Khê

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐÔNG KHÊ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương 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 năm 2019;

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật tố cáo 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

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

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

Theo đề nghị của Văn phòng - Thống kê phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân tại phường Đông Khê.

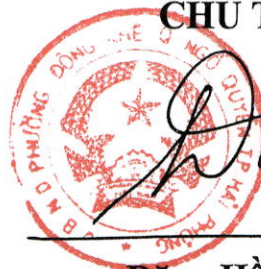
Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các ông, bà Văn phòng - Thống kê Ủy ban nhân dân, cán bộ, công chức, người lao động phường, các đơn vị và cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND Quận Ngô Quyền;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Công an phường;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Đặng Hồng Dương

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐÔNG KHÊ**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại phường Đông Khê

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 22/QĐ-UBND ngày 26/02/2024
của Ủy ban nhân dân phường Đông Khê)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng:

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Đông Khê.
2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm nội dung quy định tại quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân:

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân phường Đông Khê, trường hợp cần thiết bố trí địa điểm khác theo Thông báo cụ thể.
2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo 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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC CỦA BỘ PHẬN TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Nguyên tắc làm việc:

1. Bộ phận tiếp công dân đề cao trách nhiệm cá nhân của từng cán bộ, công chức, đồng thời đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa công chức của bộ phận

tiếp công dân với các bộ phận, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan trong giải quyết công việc;

2. Giải quyết công việc đúng thẩm quyền, phạm vi trách nhiệm; tuân thủ trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết công việc theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của UBND phường Đông Khê.

Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận tiếp công dân:

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phường:

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Bộ phận tiếp công dân;

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa bộ phận tiếp công dân phường với đại diện của cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở phường;

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Đảng ủy, Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở phường.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn:

a) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp tại Trụ sở phường hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND phường.

b) Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và thông báo cho người gửi đơn.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Ban tiếp công dân quận chuyển đến;

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và cơ quan thanh tra cùng cấp kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà bộ phận tiếp công dân phường chuyển đến khi được Chủ tịch UBND phường giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Bộ phận tiếp công dân phường; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại bộ phận tiếp công dân; báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND phường, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường, thanh tra phường, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b) Phối hợp với cơ quan công an, Tổ dân phố nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức làm công tác tiếp công dân

1. Làm công tác tiếp công dân thường xuyên hoặc đột xuất theo phân công của Chủ tịch UBND, đảm bảo thực hiện tiếp công dân đúng quy định của Pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân.

2. 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. 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.

3. Được quyền 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.

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 Trưởng bộ phận tiếp công dân phường phê duyệt và 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.

7. Thực hiện nhiệm vụ khác do Lãnh đạo UBND quận và Trưởng bộ phận tiếp công dân phường giao.

Điều 6. Chế độ làm việc của bộ phận tiếp công dân:

Thực hiện nhiệm vụ theo quy định, quy chế làm việc của cơ quan UBND phường, chịu sự phân công, điều động của Trưởng bộ phận tiếp công dân. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường trong công tác thực thi công vụ. Tham mưu, đề xuất, báo cáo trực tiếp xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường về việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Chương III QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Đón tiếp và hướng dẫn công dân

1. Bộ phận tiếp công dân:

a) Tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở, thu thập thông tin, hướng dẫn và tiếp nhận các nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan thuộc thẩm quyền của UBND phường.

b) Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân, công dân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền của UBND phường.

2. Văn phòng Đảng ủy

Phối hợp với bộ phận tiếp công dân tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của Đảng ủy.

3. Ủy ban kiểm tra

Phối hợp với bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia phối hợp tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và tổ chức cơ sở đảng cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ đảng viên, về sinh hoạt trong bối bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban kiểm tra Đảng ủy.

Điều 8: Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư:

Việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương IV

CHẾ ĐỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Chế độ phục vụ tiếp công dân định kỳ của bộ phận tiếp công dân:

Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân tại bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm đôn đốc các đơn vị, bộ phận, ban, ngành, đoàn thể báo cáo kết quả thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường tại các buổi tiếp công dân định kỳ trước; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường; dự thảo văn bản đôn đốc các đơn vị theo kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường sau buổi tiếp, báo cáo trình chủ tịch UBND phường xem xét, ký ban hành.

Điều 10. Chế độ tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch UBND phường:

Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân phối hợp thực hiện theo sự phân công, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường.

Điều 11. Chế độ xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện vi phạm pháp luật tại trụ sở cơ quan UBND phường:

Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân nắm bắt tình hình công dân tập trung đông người khiếu kiện hoặc khiếu kiện kéo dài tại cổng trụ sở cơ quan UBND phường, dự báo tình hình, chủ động phối hợp với các lực lượng chức năng xử lý tình huống, báo cáo Chủ tịch UBND phường chỉ đạo xử lý theo quy định.

Chương V

MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP CÔNG TÁC VỚI CÁC CƠ QUAN ĐƠN VỊ

Điều 12. Ban tiếp công dân quận

Phối hợp chặt chẽ trong báo cáo, cung cấp thông tin, kết quả giải quyết vụ việc, trao đổi kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ, đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tham mưu Lãnh đạo UBND phường trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy:

1. Phối hợp bộ phận Tiếp công dân tham mưu giúp Đảng ủy trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư, tiếp đảng viên và công dân theo lịch; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc giải quyết đơn do Đảng ủy chuyển đến;

2. Phối hợp với bộ phận Tiếp công dân, các phòng, ban, đơn vị giải quyết các vụ việc có liên quan trên địa bàn, tham mưu, giúp Đảng ủy về nội dung và hình thức trả lời người tố cáo về kết quả xem xét, giải quyết

Điều 14. Công an phường:

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn xây dựng kế hoạch phối hợp Bộ phận Tiếp công dân, các phòng, ban, đơn vị thuộc quận tham gia giải quyết kiến nghị của công dân; xây dựng kế hoạch đảm bảo an ninh trật tự và chính trị nội bộ tại Đảng ủy, Ủy ban nhân dân phường. Có phương án bảo vệ Trụ sở tiếp công dân phường và công chức tiếp dân, xử lý các đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật khi đến làm việc tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Có phương án hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết, áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng để công dân trở về địa phương an toàn về người, tài sản, không để xảy ra tình huống đột xuất, bất ngờ.

3. Phối hợp trong việc bảo vệ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi công dân có yêu cầu.

Điều 15. Các bộ phận, ban, ngành, đoàn thể thuộc Đảng ủy và Ủy ban nhân dân phường

1. Phối hợp chặt chẽ với các bộ phận, ban, ngành, đoàn thể trao đổi thông tin, nắm bắt chặt chẽ tình hình xử lý đơn thư, đảm bảo công tác tham mưu chính xác, hiệu quả, tránh trùng lặp trong quá trình tham mưu xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Phối hợp với các bộ phận, ban, ngành, đoàn thể kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện ý kiến kết luận và chỉ đạo của lãnh đạo Đảng ủy, Ủy ban nhân dân phường, văn bản của Quận, thành phố về các vụ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Trưởng các ban, ngành, đoàn thể, bộ phận thuộc phường.

Chương VI

QUẢN LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ CÁC HỒ SƠ CÓ LIÊN QUAN

Điều 16. Công tác văn thư, lưu trữ

1. Tất cả văn bản hành chính, đơn thư đến từ các nguồn (*nhận trực tiếp, bưu điện, các cơ quan, tổ chức chuyển đến*) phải được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào sổ văn bản đến, hệ thống quản lý văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo.

2. Các văn bản, tài liệu nhận trực tiếp từ các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức; những văn bản giấy tờ chưa đăng ký qua văn thư của Văn phòng hoặc có ý kiến của Chủ tịch UBND phường, các Phó Chủ tịch UBND phường đều phải chuyển lại văn thư để đăng ký, cập nhật vào hệ thống quản lý văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo.

3. Nghiêm túc việc chuyển các văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo có bút tích Chủ tịch UBND phường, các Phó Chủ tịch UBND phường đến các cơ quan khác mà không được sự đồng ý của Chủ tịch UBND phường, Phó Chủ tịch phường.

4. Thực hiện việc lưu trữ văn bản theo quy định chung của Văn phòng UBND phường.

Chương VII
QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI SẢN
VÀ ĐẢM BẢO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Quản lý và sử dụng tài sản Phòng tiếp công dân phường

1. Cán bộ, công chức bộ phận Tiếp công dân và người tiếp công dân phải thực hiện chế độ bảo vệ của công, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, chấp hành nội quy của cơ quan;

2. Không mang tài sản công ra khỏi cơ quan, khi cần thiết phải được phép của Trưởng bộ phận Tiếp công dân, đồng thời phải báo cáo lãnh đạo UBND phường, không tự ý sắp xếp, di chuyển trang thiết bị làm việc của Trụ sở Tiếp công dân.

3. Cán bộ, công chức khi đã nghỉ hưu hoặc chuyển công tác có trách nhiệm bàn giao lại các trang thiết bị, phương tiện, tài liệu được giao quản lý, sử dụng theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

Chương VIII
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Công chức tiếp công dân và công chức kiêm nhiệm tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện công tác hàng tuần, tháng; tổng hợp báo cáo việc kết luận, chỉ đạo của lãnh đạo UBND phường theo vụ việc tại cuộc họp giao ban lần trước; báo cáo đề xuất các vấn đề vướng mắc phát sinh trong lĩnh vực công việc được phân công.

Điều 20. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức có thành tích trong công tác tiếp công dân sẽ được bộ phận Tiếp công dân tổng hợp đề xuất biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Nếu tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm mà xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Trách nhiệm thi hành

1. Chủ tịch UBND phường, các Phó Chủ tịch UBND phường, các ban ngành, đoàn thể thuộc phường, cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở phường có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có nội dung phát sinh, cần chỉnh sửa, bổ sung giao bộ phận Tiếp công dân phường có trách nhiệm phối hợp với Trưởng các bộ phận, ban, ngành, đoàn thể phường có liên quan kịp thời trao đổi, xem xét, tổng hợp báo cáo UBND phường và Chủ tịch UBND phường xem xét điều chỉnh./.

TIẾP CÔNG DÂN