

Số: 40/QĐ-UBND

Cầu Đất, ngày 30 tháng 3 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại phường Cầu Đất

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CẦU ĐẤT

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 năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

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

Xét đề nghị của Văn phòng UBND phường;

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

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

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND Quận Ngô Quyền;
- Thanh tra nhà nước Quận Ngô Quyền;
- Văn phòng UBND Quận Ngô Quyền;
- Đảng ủy- HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ VN phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Các ban, ngành, đoàn thể phường;
- Lưu: VT.



Nguyễn Tiến Sỹ

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CẦU ĐẤT**

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

Cầu Đất, ngày 30 tháng 3 năm 2023

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại phường Cầu Đất

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 40/QĐ-UBND ngày 30 tháng 3 năm 2023
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Cầu Đất)*

Chương I

NHỮNG 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 Quận Ngô Quyền.

2. Cán bộ, công chức thuộc UBND phường, các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân liên quan đến việc tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nghiêm nội dung quy định tại quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân:

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Trụ sở UBND phường, 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 làm việc theo chế độ Thủ trưởng, 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 cơ quan, 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.

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 UBND phường.

a. Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND phường.

b. Phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa UBND phường với đại diện các cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND phường.

c. Phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND phường hoặc với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Đảng ủy, Thường trực HĐND phường, Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

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, 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 UBND 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 do Ban Tiếp công dân quận chuyển đến;

b. Phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND phường.

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

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức kiêm nhiệm công tác tiếp công dân;

1. Tham gia tiếp công dân thường xuyên và đột xuất theo phân công của Chủ tịch UBND phường, đảm bảo đúng quy định của pháp luật và nội quy, quy chế tiếp công dân.
2. Chủ động tham mưu và đề xuất giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp công chức

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. 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 quận.
 - 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 UBND phường.

2. Đại diện văn phòng Đảng ủy:

Phối hợp với Bộ phận 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.

3. Đại diện Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy:

Phối hợp Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia phối 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 nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy.

Điều 7. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

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 của Thanh tra Chính phủ Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Chương IV

CHẾ ĐỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Chế độ phục vụ tiếp công dân thường xuyên của Bộ phận tiếp công dân:

Công chức chuyên trách, công chức kiêm nhiệm công tác tiếp công dân tại phường có trách nhiệm đôn đốc các đơn vị, bộ phận chuyên môn báo cáo kết quả thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường tại các buổi tiếp công dân 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, bộ phận theo kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường sau buổi tiếp; trình Chủ tịch UBND phường xem xét, ký ban hành.

Điều 9. Chế độ tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

Văn phòng UBND phường có trách nhiệm chuẩn bị cơ sở vật chất, mời các thành viên, tổ chức các buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch phường.

Công chức phụ trách tiếp công dân phối hợp với các bộ phận liên quan, các ban, ngành, đoàn thể thực hiện theo sự phân công, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường.

Điều 10. Chế độ xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện vi phạm pháp luật tại trụ sở UBND phường

Lãnh đạo phường có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện vi phạm pháp luật tại Trụ sở Đảng ủy và Ủy ban nhân dân phường theo phương án của Công an phường xây dựng.

Công chức kiêm nhiệm công tác 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 Đảng ủy, UBND phường, dự báo tình hình, chủ động phối hợp với các lực lượng chức năng xử lý tình huống, báo cáo lãnh đạo phường chỉ đạo xử lý theo quy định.

Chương V

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

Điều 11. Ban tiếp công dân quận

1. Phối hợp chặt chẽ trong việc báo cáo, cung cấp thông tin, kết quả giải quyết vụ việc, trao đổi kinh nghiệm, chuyên môn, nghiệp vụ trong công tác tiếp dân và phân loại, xử lý đơn.

2. Phối hợp nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, sớm phát hiện những vụ việc có dấu hiệu trở thành ‘điểm nóng’, những nơi dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người để kịp thời có phương án vận động, thuyết phục công dân khiếu kiện và biện pháp chỉ đạo, xử lý, giải quyết không để phát sinh phức tạp hoặc công dân tập trung đông người kéo lên thành phố, trung ương.

Điều 12. Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban kiểm tra Đảng ủy:

1. Phối hợp UBND phường tham mưu giúp Đảng ủy trong việc tiếp nhận, phân loại, 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 Quận ủy chuyển đến.

2. Phối hợp các phòng, ban, đơn vị giải quyết các vụ việc có liên quan trên địa bàn, tham mưu, đề xuất Đảng ủy về việc giải quyết đơn thư của cơ quan, tổ chức cá nhân.

Điều 13. Công an phường

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn xây dựng kế hoạch phối hợp bộ phận tiếp công dân, các bộ phận chuyên môn, các ban, ngành đoàn thể thuộc phường 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 cơ quan Đảng ủy, Ủy ban nhân dân phường. Có phương án bảo vệ Trụ sở Tiếp công dân phường và cán bộ tiếp công dân xử lý các đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật khi đến làm việc tại Trụ sở Tiếp công dân.

2. Phối hợp xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện hoặc khiếu kiện kéo dài gây mất an ninh trật tự, an ninh chính trị tại Trụ sở Đảng ủy, UBND phường.

3. 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.

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

Điều 14. Các bộ phận chuyên môn, các ban, ngành, đoàn thể;

1. Phối hợp chặt chẽ với Thanh tra Quận, Ban tiếp công dân quận trong việc 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, giải quyết đơn thư.

2. Phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân quận trong việc cung cấp thông tin, tài liệu, chuẩn bị hồ sơ vụ việc có liên quan phục vụ lãnh đạo UBND phường tiếp và trả lời cơ quan báo chí, các tổ chức và công dân liên hệ làm việc; phối hợp vận động, thuyết phục để công dân trở về địa phương.

3. Phối hợp Thanh tra quận, Ban tiếp công dân quận kiểm tra, đôn đốc và thực hiện ý kiến kết luận và chỉ đạo của lãnh đạo Quận ủy, UBND phường, văn bản của các Sở, ngành, thành phố về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Trưởng các phòng, ban, đơn vị, UBND các phường thuộc quận.

UBND phường thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân theo lịch định kỳ của Chủ tịch UBND phường; báo cáo kết quả giải quyết đơn thư thuộc thẩm quyền và trả lời công dân theo quy định. Định kỳ hàng tháng, quý, năm tổng hợp báo cáo UBND quận (qua Ban tiếp công dân quận) kết quả tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Chương VI

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

Điều 15. Công tác văn thư:

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 Tiếp công dân, sổ nhận và xử lý đơn thư.

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

Điều 16. Lưu Trữ văn bản:

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

2. Cán bộ, công chức phải thực hiện nghiêm túc các quy định về bảo mật thông tin, tài liệu. Tuyệt đối không được cung cấp thông tin, tài liệu cho cá nhân, đơn vị ngoài cơ quan khi chưa được phép của lãnh đạo UBND phường.

Điều 17. Quy định về thủ tục hành chính, văn thư:

Trước khi phát hành văn bản công chức soạn thảo văn bản chịu trách nhiệm về thể thức, nội dung ban hành văn bản, chuyển văn thư Văn phòng quận vào sổ phát hành theo quy định.

Chương VII

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

Điều 18. Quản lý và sử dụng tài sản Trụ sở tiếp công dân phường:

1. Cán bộ, công chức UBND phường 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 Lãnh đạo UBND phường, không tự ý sắp xếp, di chuyển trang thiết bị làm việc của Trụ sở tiếp công dân phường.



3. Cán bộ, công chức khi nghỉ hưu hoặc chuyển chuyên 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 19. Kinh phí thực hiện:

Văn phòng UBND phường lập dự toán, thanh toán chế độ bồi dưỡng tính theo ngày làm việc của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ công tác tiếp dân; đảm bảo cơ sở vật chất cho bộ phận tiếp công dân hoạt động theo quy định.

Chương VIII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Chế độ thông tin, báo cáo;

Hàng tháng, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện công tác hàng tuần, tháng, quý; tổng hợp báo cáo việc kết luận, chỉ đạo của lãnh đạo UBND phường theo vụ việc tại cuộc họp giao ban, đánh giá kết quả tiếp công dân và phân loại, xử lý đơn, rà soát các vụ việc phát sinh và tồn đọng để báo cáo lãnh đạo UBND phường xin ý kiến chỉ đạo.

Điều 21. 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 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 22. Trách nhiệm thi hành:

1. Các bộ phận chuyên môn, các ban, ngành, đơn vị, các tổ chức và cá nhân, cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân 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 Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với phòng, ban, đơn vị có liên quan kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét điều chỉnh.