|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHƯỜNG ĐÚC -------** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc ---------------** |
| Số:  197 /QĐ-UBND | *Phường Đúc, ngày 18 tháng 08 năm 2021* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**ban hành quy chế tiếp công dân trên địa bàn phường Phường Đúc**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHƯỜNG ĐÚC**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

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

*Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại 2011;*

*Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo 2011;*

*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;*

*Căn cứ Quyết định số 20/2015/QĐ-UBND ngày 18 tháng 5 năm 2015 của UBND phường Thừa Thiên Huế về ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn phường Thừa Thiên Huế*

*Theo đề nghị của công chức văn phòng – thống kê,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này*Quy chế tiếp công dân trên địa bàn phường Phường Đúc.*

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 30/QĐ-UBND ngày 14 tháng 5 năm 2019 của Chủ tịch UBND phường Phường Đúc về ban hành Quy chế Tiếp công dân.

**Điều 3.** Văn phòng UBND phường, các đơn vị liên quan, cán bộ, công chức phường Phường Đúc chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** | **TM. UỶ BAN NHÂN DÂN** |
| -Phòng NV TP Huế; | **CHỦ TỊCH** |
| -TV Đảng ủy phường; |  |
| -TT HĐND phường; |  |
| -CT, các PCT UBND phường; |  |
| -UBMTTQVN và các đoàn thể; |  |
| -Như điều 3; | **Huỳnh Ngọc Dũng** |
| -Lưu:VT.VP |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHƯỜNG ĐÚC -------** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc ---------------** |

**QUY CHẾ**

TIẾP CÔNG DÂN TRÊN ĐỊA BÀN PHƯỜNG PHƯỜNG ĐÚC  
(*Ban hành kèm theo Quyết định số 197 /QĐ-UBND ngày 18 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân phường Phường Đúc)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định:

1. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Phó Chủ tịch UBND phường (sau đây viết tắt là Lãnh đạo UBND phường).

2. Công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND phường (phòng Tiếp công dân).

3. Trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

4. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ảnh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

**Điều 2. Đối tượng điều chỉnh**

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Các ban ngành, bộ phận, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 3. Mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước,  
công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân phường.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để kịp thời xem xét, giải quyết  
hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

3. Tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực  
hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, 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.

2. Người tiếp công dân phải tôn trọng, lắng nghe, 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 5. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Công chức Tư pháp, Công chức văn phòng phường chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên.

2. Công chức Tư pháp, Công chức văn phòng phường thực hiện tiếp dân vào các ngày làm việc trong tuần

+ Buổi sáng từ 7giờ 30 đến 11giờ 30;

+ Buổi chiều từ 13giờ 30 đến 17giờ.

3. Địa điểm tiếp tại Trụ Ủy ban nhân dân phường, địa chỉ: 214 Bùi Thị Xuân, phường Phường Đúc, thành phố Huế.

**Điều 6. Trình tự tiếp công dân thường xuyên**

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 8, 9, 10 Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố  
cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh ban hành kèm theo Quyết định số 16/2012/QĐ-UBND ngày 18 tháng 4 năm 2012 của UBND thành phố (sau đây  
gọi tắt là Quyết định 16).

2. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Chủ tịch Ủy ban nhân phường để có biện  
pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các ban ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

**Điều 7. Tiếp công dân định kỳ**

1. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào thứ sáu hàng tuần.

2. Địa điểm tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường, địa chỉ: 214 Bùi Thị Xuân, phường Phường Đúc, thành phố Huế.

**Điều 8. Quy trình tiếp công dân định kỳ**

1. Cán bộ tiếp công dân tiếp xúc, ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì  
tiếp công dân.

3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:

+ Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản  
ánh;

+ Các ban, ngành, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;

+ Người chủ trì hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho các ban, ngành, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

**Điều 9. Tiếp công dân đột xuất**

1. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

a) Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá  
nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công  
chức khi thi hành công vụ;

c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

d) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định mời Thường trực Đảng ủy tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh  
hưởng đến tình hình dư luận, an ninh, trật tự trên địa bàn.

**Điều 10. Quy trình tiếp công dân đột xuất**

1. Chuẩn bị tiếp công dân:

a) Các Phó Chủ tịch phụ trách khối báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét;

b) Sau khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đồng ý, công chức Văn phòng, công chức tư pháp, công chức địa chính phường bố trí lịch tiếp công dân; phối hợp cùng mời  
thành phần tham dự buổi tiếp.

Thư mời gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất:

a) công chức Văn phòng điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

b) công chức Văn phòng tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân;

c) Các ngành tham mưu trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

d) Công dân và đại diện các cơ quan dự họp phát biểu ý kiến;

đ) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

**Điều 11. Trách nhiệm tiếp công dân thay Chủ tịch Ủy ban nhân dân  
phường**

T rường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì các Phó Chủ tịch có chức năng tham mưu giúp Ủy ban nhân  
dân phường quản lý về lĩnh vực liên quan được thay mặt tiếp công dân để đảm bảo số ngày quy định theo điểm a khoản 1 Điều 61 Luật Khiếu nại.

**Điều 12. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân**

1. Trong thời hạn 05 ngày sau buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, công chức Tư pháp phường phát hành thông báo của người chủ trì tiếp công dân.

2. Thông báo được gửi đến các ngành, đơn vị liên quan để thực hiện; niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; gửi cho công dân (đối với buổi tiếp dân  
đột xuất).

**Chương III**

**QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

**VÀ CỦA CÔNGDÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh,  
kiến nghị. Đối với trường hợp người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân;

Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

b) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì yêu cầu, hướng dẫn công dân viết thành văn bản hoặc ký tên, điểm chỉ xác nhận vào văn bản do người tiếp  
công dân ghi lại;

c) Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:  
Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có  
thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm Quy chế tiếp công dân.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nghĩa vụ sau đây:

a) Tôn trọng, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Phân loại, xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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;

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;

e) Thực hiện nhiệm vụ khác được giao.

**Điều 14.** Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ

1. Khi đến đại điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy  
định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên  
bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

d) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay  
phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và  
phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

**Chương IV**

**PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 15.** Công chức Tư pháp phường chịu trách nhiệm

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ảnh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân  
của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ảnh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn của phường cho Lãnh đạo UBND phường để theo dõi, chỉ đạo.

6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; mời thành phần tham dự theo quy định.

7. Phối hợp Công an phường áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân  
của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường.

**Điều 16.** **Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm**

Bố trí cán bộ công chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp  
công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường.

**Điều 17. Công an phường**

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi  
phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

**Điều 18. Quân sự phường**

Bố trí lực lượng phối hợp Công an phường đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lảnh đạo Ủy ban nhân dân phường khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND phường.

**Chương V**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19. Trách nhiệm thực hiện**

Toàn thể cán bộ công chức phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

**Điều 20. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, cán bộ Tư pháp tổng hợp, đề xuất UBND phường xem xét, quyết định./.