|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN****THỊ TRẤN ĐU**Số: **167**/QĐ-UBND | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Thị trấn Đu, ngày 23 tháng 8 năm 2021* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân tại thị trấn Đu**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN ĐU**

*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 Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*

*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 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;*

*Xét đề nghị của Văn phòng Thống kê thị trấn.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại thị trấn Đu.

**Điều 2.** Văn phòng - Thống kê, các cá nhân và tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này thay thế Quyết định số 100/QĐ-UBND ngày 07 tháng 8 năm 2020 và có hiệu lực từ ngày ký./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** - Như điều 2;- UBND thị trấn- Phòng Tư pháp;- TT Đảng uỷ thị trấn;- TT HĐND thị trấn;- Lãnh đạo UBND thị trấn;- Lưu: VP.  | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN****CHỦ TỊCH****Ngô Thị Hồng Liên** |

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

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN THỊ TRẤN ĐU**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 167/QĐ-UBND ngày 23/8/2021*

*của Ủy ban nhân dân thị trấn Đu)*

**CHƯƠNG 1**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn và công tác tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân thị trấn nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

**Điều 2.** Quy chế này xác định rõ trách nhiệm của tổ chức và cá nhân có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân và nhằm thực hiện những mục đích sau:

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác giám sát của Hội đồng nhân dân thị trấn; công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân thị trấn và các thông tin có liên quan đến hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn thị trấn.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Lãnh đạo thị trấn để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 3**. Phòng tiếp công dân thị trấn là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Uỷ ban nhân dân thị trấn.

**Điều 4.** Giao Công chức Văn phòng Thống kê làm nhiệm vụ tiếp công dân; có trách nhiệm phối hợp với Công an thị trấn chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Phòng tiếp công dân.

**Điều 5.** Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân thị trấn được thực hiện theo quy định sau đây:

1. Văn phòng Đảng ủy 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;

2. Công chức Văn phòng - Thống kê tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân thị trấn; trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân thị trấn và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan.

**Điều 6**. Tại Phòng Tiếp công dân niêm yết rõ ràng nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và các thông tin quy định tại khoản 2, Điều 24 của Luật Tiếp công dân.

**CHƯƠNG 2**

**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO THỊ TRẤN**

**Điều 7**. Việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo thị trấn được tổ chức như sau:

1. Địa điểm tiếp: Phòng Tiếp công dân thị trấn.

2. Thời gian tiếp: Công chức được giao tiếp công dân thường kỳ vào các ngày trong tuần.

**Chủ tịch UBND thị trấn: Trực tiếp tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tuần** và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định. Trường hợp Chủ tịch UBND thị trấn bận công việc quan trọng thì giao cho Phó Chủ tịch UBND thị trấn tiếp công dân hoặc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

2.1 Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

2.2 Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2.3 Các trường hợp tiếp theo yêu cầu của cấp trên.

3. Các ngành tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo thị trấn, gồm:

- Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thị trấn;

- Lãnh đạo Công an thị trấn;

- Trưởng các ban liên quan đến nội dung tiếp công dân.

**Điều 8**. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo thị trấn được thực hiện như sau:

1. Công dân đến Phòng Tiếp công dân thị trấn được cán bộ tiếp công dân hướng dẫn ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình (nếu không có đơn).

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, Công chức Văn phòng - Thống kê báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo thị trấn giao các ngành liên quan tiến hành rà soát sự việc, quá trình giải quyết.

3. Sau khi rà soát nội dung công dân trình bày, cán bộ chuyên môn được giao tham mưu báo cáo đồng chí chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ về nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phiếu tiếp công dân và đề xuất hướng xử lý, trả lời.

4. Đồng chí chủ trì buổi tiếp dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày, hội ý trong lãnh đạo thị trấn và quyết định việc tiếp công dân;

- Trực tiếp nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

- Chỉ định cán bộ chuyên môn và người tham gia buổi tiếp dân có ý kiến nêu vụ việc công dân trình bày liên quan;

- Hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành;

- Kết luận, giao nhiệm vụ cho các ngành có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ (nếu có).

**Điều 9.** **Trách nhiệm của cán bộ có liên quan trong việc tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo thị trấn**

1. Công chức Văn phòng Thống kê thị trấn chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết phục vụ cho buổi tiếp công dân. Theo dõi, làm nhiệm vụ ghi chép, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo thị trấn.

2. Công an thị trấn đảm bảo an ninh, trật tự tại buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo thị trấn tại Phòng tiếp công dân thị trấn, có biện pháp xử lý nghiêm minh đối với những đối tượng cố tình vi phạm Nội quy, Quy chế tiếp công dân và pháp luật.

3. Đối với các cán bộ chuyên môn, các ngành có liên quan được người chủ trì phân công tiếp dân, có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, thông tin liên quan để tham mưu cho lãnh đạo thị trấn trả lời bằng văn bản đúng pháp luật.

**CHƯƠNG 3**

**NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN**

**I. NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN HUYỆN**

**Điều 10.** Công chức Văn phòng – Thống kê phối hợp với Công an thị trấn trực tiếp quản lý Phòng tiếp công dân; phối hợp cùng các cán bộ chuyên môn có l;iên quan thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân và thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

**III. NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 11.** Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại Phòng Tiếp công dân thị trấn phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

**Điều 12.** Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền hạn, nhiệm vụ sau:

1. Cán bộ được phân công tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân thị trấn trong giờ hành chính vào các ngày trong tuần, từ thứ hai đến thứ sáu, thời gian, lịch trực cụ thể như sau:

Buổi sáng : Từ 8 giờ 00 đến 11 giờ.

Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 00.

2. Tuân thủ nội quy tiếp công dân, có hiểu biết pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

3. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện làm việc phục vụ công tác tiếp công dân.

4. Từ chối người đến khiếu nại, tố cáo không đủ năng lực hành vi dân sự. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân để thực hiện quyền khiếu nại có sự tham gia của luật sư, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư xuất trình các giấy tờ sau: Thẻ luật sư; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân.

5. Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm:

- Tiếp nhận những nội dung của công dân phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

- Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo. Không tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tinh của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

6. Không tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi qui định tiếp công dân của cơ quan.

7. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo và đề nghị cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo và không được cản trở trái pháp luật việc khiếu nại, tố cáo của công dân.

**CHƯƠNG 4**

**QUY CHẾ PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 13. Việc tiếp công dân, cử người tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân thực hiện như sau:

- Công chức Văn phòng - Thống kê làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân.

- Văn phòng Đảng ủy, các cán bộ chuyên môn phối hợp cùng Công chức Văn phòng - Thống kê thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân thị trấn theo quy định;

- Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại phòng Tiếp công dân. Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo yêu cầu của Lãnh đạo thị trấn.

**Điều 14. Phối hợp trong việc bảo vệ Phòng tiếp công dân, người tiếp công dân, bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Công an thị trấn bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân.

2. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

2.1 Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân được các cơ quan, tổ chức tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người đến tố cáo được các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm bảo đảm bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật;

2.2 Cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật;

Người tiếp công dân không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

**Điều 15.** Các ban, ngành liên quan có trách nhiệm sau:

Phối hợp với công chức tiếp công dân xử lý các vấn đề phát sinh khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân thị trấn có liên quan đến ngành, địa phương mình theo yêu cầu của Lãnh đạo thị trấn.

Chấp hành nghiêm túc các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo thị trấn tại buổi tiếp dân, báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

**CHƯƠNG 5**

**ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO**

**Điều 16.** Bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân.

Việc lập dự toán, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật.

**Điều 17. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được hưởng các chế độ chính sách sau:

1.1 Chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

1.2 Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm tiếp công dân quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình theo quy định.

1.3 Người tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân được hưởng chế độ trang phục tiếp công dân.

2. Người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

**Điều 18.** Kinh phí chi trả tiền bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước. Ban Tài chính tham mưu cho UBND thị trấn nguồn kinh phí để thực hiện nội dung này.

Việc quản lý, chi tiêu, thanh quyết toán kinh phí chi trả tiền bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo chế độ hiện hành của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành.

**CHƯƠNG 6**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 19.** Các ban, ngành, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại Phòng Tiếp công dân thị trấn có nghĩa vụ chấp hành đúng Quy chế này.

**Điều 20.** Cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng; cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 21.** Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan liên quan báo cáo về Ủy ban nhân dân thị trấn *(thông qua Văn phòng - Thống kê)* để xem xét, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế kịp thời./.

**BẢNG PHÂN CÔNG**

**LỊCH TRỰC, TIẾP CÔNG CÔNG DÂN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN ĐU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Thứ** | **Người trực tiếp thường xuyên****Các ngày trong tuần** | **Tiếp định kỳ****Thứ 6 hằng tuần** | **Ghi chú** |
|  | 2 | Đ/c Dương Như Huân – Văn phòng UBND | Đ/c Ngô Thị Hồng Liên – Chủ tịch UBND |  |