

## QUY CHẾ

### Về tổ chức tiếp công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 12 /2006/QĐ-UBND  
ngày 16 tháng 02 năm 2006 của UBND thành phố Đà Nẵng)*

## Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1.** Quy định này cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nhằm đáp ứng yêu cầu giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định của pháp luật hiện hành.

**Điều 2.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân và bố trí cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt, nắm vững đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nắm bắt thực tiễn, có ý thức trách nhiệm làm nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân hoặc giúp Thủ trưởng theo dõi công tác tiếp công dân tại đơn vị. Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện tại công sở.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp với cơ quan Công an để tổ chức bảo vệ, bảo đảm an toàn, trật tự, văn minh lịch sự tại nơi tiếp công dân. Ủy ban nhân dân xã, phường và Công an các địa phương có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của các cơ quan trên địa bàn mình quản lý.

**Điều 4.** Nghiêm cấm các hành vi:

1. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

2. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống, lôi kéo, kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc người khác khiếu nại, tố cáo sai sự thật, gây rối trật tự, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ, công vụ.

## Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

**Điều 5.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức, bố trí địa điểm thuận tiện và trực tiếp tiếp công dân để nghe và chỉ đạo xử lý, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền và trách nhiệm quản lý.

**Điều 6.** Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp và nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể về thời gian, chức vụ của người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 7.** Cán bộ tiếp công dân phải ghi chép đầy đủ các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân vào sổ tiếp công dân và lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

**Điều 8.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm định kỳ tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo. Cụ thể như sau:

1. Chủ tịch UBND xã, phường tổ chức tiếp công dân mỗi tuần ít nhất 1 ngày;
2. Chủ tịch UBND quận, huyện tổ chức tiếp công dân mỗi tháng ít nhất 2 ngày;
3. Giám đốc các Sở và Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND thành phố tổ chức tiếp công dân mỗi tháng ít nhất 1 ngày;
4. Thủ trưởng các đơn vị được giao nhiệm vụ thực hiện công tác đền bù, giải tỏa, bố trí tái định cư tổ chức tiếp công dân để giải quyết các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh của công dân mỗi tuần ít nhất 1 ngày;
5. Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân vào ngày 15 và 30 hàng tháng tại phòng Tiếp công dân thành phố (số 31 đường Trần Phú - thành phố Đà Nẵng). Nếu các ngày nói trên trùng vào ngày nghỉ theo quy định của pháp luật thì ngày tiếp công dân được chuyển sang ngày kế tiếp. Trường hợp Chủ tịch UBND thành phố bận công tác đột xuất thì ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân;

Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND thành phố tổ chức tiếp công dân đột xuất theo thời gian và địa điểm thích hợp (có thông báo, lịch cụ thể đối với các buổi tiếp công dân đột xuất);

6. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ theo quy định trên đây, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết.

**Điều 9.** Các cơ quan Thanh tra Nhà nước và các cơ quan: Công an, Bộ chỉ huy quân sự, Bộ Chỉ huy biên phòng, Thương mại, Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Tài chính, Lao động-Thương binh và xã hội, Nội vụ, Giao thông công chính, Y tế, Giáo dục và Đào tạo, Thủy sản-Nông Lâm, Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật.

**Điều 10.** Phòng Tiếp dân thành phố có trách nhiệm:

1. Tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đúng theo quy định của pháp luật và Quy chế này;

2. Bố trí cán bộ thường trực tiếp công dân trong và ngoài giờ làm việc hành chính (kể cả ngày nghỉ theo quy định của pháp luật);

3. Chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất, hồ sơ, tài liệu để Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Phòng Tiếp công dân thành phố hoặc tại các địa điểm khác theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố;

4. Đối với kiến nghị, phản ánh của công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết hoặc đã có ý kiến trả lời của cơ quan chức năng, nhưng công dân vẫn có nguyện vọng gặp Chủ tịch UBND thành phố thì phải kiểm tra cụ thể hồ sơ vụ việc trước khi báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND thành phố xem xét quyết định bố trí lịch tiếp công dân;

5. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo kết luận của Chủ tịch UBND thành phố trong những lần tiếp công dân tại Phòng Tiếp dân thành phố. Nếu cơ quan, đơn vị nào thiếu trách nhiệm hoặc chậm trễ trong việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thì Phòng Tiếp dân báo cáo Chủ tịch UBND thành phố xem xét xử lý theo quy định;

6. Phối hợp với cơ quan Công an để tổ chức bảo vệ, bảo đảm an toàn, trật tự tại Phòng tiếp dân thành phố;

7. Định kỳ thực hiện chế độ báo cáo về tình hình và kết quả tiếp công dân theo quy định.

**Điều 11.** Lãnh đạo các Công ty, Ban quản lý các dự án được giao nhiệm vụ thực hiện công tác đền bù, giải tỏa, bố trí tái định cư có trách nhiệm:

1. Tổ chức tiếp công dân để kịp thời trả lời hoặc giải quyết các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý. Riêng đối với các khiếu nại, tố cáo thì xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

2. Chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất, địa điểm, hồ sơ, tài liệu để Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân đột xuất tại đơn vị theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố;

3. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các kết luận của Chủ tịch UBND thành phố tại các buổi tiếp công dân và báo cáo kết quả việc thực hiện các kết luận đó cho Chủ tịch UBND thành phố, đồng thời thông báo cho Thanh tra thành phố để theo dõi tổng hợp chung.

**Chương III**  
**TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA**  
**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN VÀ CÁN BỘ TIẾP DÂN;**  
**QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 12.** Khi làm nhiệm vụ, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

**Điều 13.** Trong khi tiếp dân, Thủ trưởng cơ quan phải trả lời ngay cho công dân biết những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc đã rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết, không được đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.

**Điều 14.** Cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ và quyền hạn sau đây:

1. Nhiệm vụ của cán bộ tiếp công dân:

a. Khi tiếp xúc với công dân phải lịch sự, lắng nghe công dân trình bày các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và giải thích, hướng dẫn rõ ràng các yêu cầu của công dân theo quy định của pháp luật;

b. Hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật;

c. Tiếp nhận, phân loại và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định tại điều 53 Nghị định số 53/2005/NĐ-CP ngày 19/4/2005 của Chính phủ;

d. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu;

đ. Ghi chép đầy đủ các nội dung tiếp công dân vào sổ tiếp công dân và chịu trách nhiệm quản lý hồ sơ tiếp công dân theo quy định;

e. Trong thời hạn mười (10) ngày làm việc, kể từ ngày kết thúc kỳ tiếp công dân, lãnh đạo cơ quan phải thông báo cho công dân được biết kết quả về xử lý, giải quyết hoặc chỉ đạo xử lý, giải quyết các yêu cầu của họ.

2. Quyền hạn của cán bộ tiếp công dân

a. Không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu hoặc người có hơi men, người bị bệnh tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân;

c. Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời; trình bày đầy đủ, rõ ràng, trung thực những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp các chứng cứ, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

#### **Điều 15. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân**

##### 1. Nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân:

a. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b. Nếu người khiếu nại không trực tiếp đến nơi tiếp công dân, thì có thể ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện quyền khiếu nại; khi thực hiện quyền khiếu nại, người đại diện phải có giấy tờ để chứng minh về việc đại diện hợp pháp của mình;

c. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d. Ký (hoặc điểm chỉ) xác nhận những nội dung đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e. Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung, thì phải cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân.

##### 2. Quyền hạn của công dân khi đến nơi tiếp công dân

a. Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và được yêu cầu người tiếp công dân hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung đã trình bày hoặc hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo;

b. Yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo;

c. Khiếu nại hoặc tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

### **Chương IV KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM**

**Điều 16.** Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

**Điều 17.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cán bộ tiếp dân nếu có một trong các hành vi sau đây thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hành sự:

1. Thiếu trách nhiệm trong việc tổ chức tiếp công dân;
2. Vi phạm các quy định về tổ chức tiếp công dân và các quy định của Quy chế này;
3. Không kịp thời xử lý hoặc làm sai lệch các thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;
4. Vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 18.** Công dân có hành vi gây rối hoặc không chấp hành các quy định về tổ chức tiếp công dân tại nơi tiếp công dân, vi phạm khoản 2, điều 4 Quy chế này, thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

**Điều 19.** Giám đốc Công an thành phố chỉ đạo lực lượng Công an phối hợp với các cơ quan, đơn vị bảo vệ trật tự, an toàn tại nơi tiếp công dân; xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm pháp luật ở nơi tiếp công dân.

## **Chương V** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 20.** Chủ tịch UBND các quận, huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Trưởng phòng Phòng Tiếp dân thành phố trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế này.

**Điều 21.** Giao Chánh Thanh tra thành phố kiểm tra, theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này và định kỳ báo cáo UBND thành phố để chỉ đạo chung.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc hoặc có những vấn đề mới phát sinh, thì Chủ tịch UBND các quận, huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Thanh tra thành phố để tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố kịp thời sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Hoàng Tuấn Anh**