

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy chế về tổ chức tiếp công dân trên
địa bàn quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng.**

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN LIÊN CHIỂU

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998, Luật sửa, đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004 và Luật sửa, đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ “Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo”;

Căn cứ Quyết định số 12/2006/QĐ-UBND ngày 16 tháng 02 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Quy chế về tổ chức tiếp công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Quyết định số 42/2007/QĐ-UBND ngày 23 tháng 7 năm 2007 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra quận Liên Chiểu tại Tờ trình số 66/TT-TTr ngày 11 tháng 10 năm 2007,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tổ chức tiếp công dân trên địa bàn quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Giao Chánh Thanh tra phối hợp với Chánh Văn phòng UBND quận hướng dẫn, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực sau 07 ngày, kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Chánh Thanh tra quận; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân

dân các phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Dương Thành Thị

QUY CHẾ

Về tổ chức tiếp công dân trên địa bàn quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 03/2007/QĐ-UBND
ngày 22 tháng 10 năm 2007 của UBND quận Liên Chiểu)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này được áp dụng cho các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân thực hiện quyền Khiếu nại, tố cáo của công dân đồng thời cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân trên địa bàn quận Liên Chiểu 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 các 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 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 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 tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo. Cụ thể như sau:

1. Chủ tịch UBND phường tổ chức tiếp công dân mỗi tuần ít nhất 1 ngày.

2. Chủ tịch UBND quận tiếp công dân vào ngày 15 và 30 hàng tháng tại phòng họp UBND quận. 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 quận bận công tác đột xuất thì uỷ nhiệm cho Phó Chủ tịch UBND quận tiếp công dân;

Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND quận 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);

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

Điều 9. Bộ phận Tiếp dân quận có trách nhiệm:

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

2. Bố trí cán bộ thường trực tiếp công dân trong giờ hành chính.

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

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 quận thì phải kiểm tra cụ thể hồ sơ vụ việc trước khi báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND quận xem xét quyết định bố trí lịch tiếp công dân;

5. Kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở và yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan đến việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo kết luận của Chủ tịch UBND quận trong những lần tiếp công dân tại UBND quận. 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 Bộ phận tiếp dân báo cáo Chủ tịch UBND quận xem xét xử lý theo quy định;

6. Định kỳ hàng tuần vào ngày thứ 6 Bộ phận Tiếp dân phải báo cáo về tình hình và kết quả tiếp công dân cho Chủ tịch UBND quận.

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

Điều 11. Trong khi tiếp dân, Thủ trưởng cơ quan phải trả lời ngay cho công dân biết những khiếu nại thuộc thẩm quyền; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì phải có giấy hẹn thời hạn giải quyết cho người khiếu nại và giải quyết dứt điểm các khiếu nại trên theo đúng thời gian đã hẹn, không được đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.

Điều 12. 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 có trách nhiệm giải thích cho công dân những thắc mắc có liên quan đến trách nhiệm của mình (trong phạm vi cho phép) đúng 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 49 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 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 năm (05) 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.

1. 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;

b. 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 13. 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 Bộ phận tiếp công dân;

b. Nếu người khiếu nại không trực tiếp đến nơi tiếp công dân, thì có thể uỷ 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 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 điền chỉ xác nhận những nội dung đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ. 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 Bộ phận tiếp công dân phải 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 14. 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 15. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cán bộ tiếp công 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 hình 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 16. 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 tại khoản 2, điều 4 của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Trưởng Công an quận 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 18. Chủ tịch UBND các phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cán bộ phụ trách phòng tiếp dân quận trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế này.

Điều 19. Giao Chánh Văn phòng UBND, Thanh tra quận kiểm tra, theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này và định kỳ báo cáo UBND quận 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 phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Thanh tra quận để tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân quận kịp thời sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Dương Thành Thị