

EaTling, ngày 28. tháng 11. năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phát sinh trên địa bàn thị trấn

UỶ BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật ban hành văn bản Quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;

Căn cứ Nghị định số: 34/2016/NĐ-CP, ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 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 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số: 76/2012/NĐ-CP, ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật tố cáo;

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

Xét đề nghị của cán bộ văn phòng HĐND – UBND thị trấn EaTling.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này “Quy chế tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phát sinh trên địa bàn thị trấn”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau năm 05 ngày kể từ ngày ký và được niêm yết tại trụ sở theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Cán bộ văn phòng HĐND-UBND, cán bộ, công chức thuộc UBND thị trấn, các ban ngành có liên quan, Tổ trưởng các tổ dân phố, bon chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Noi nhận:

- UBND huyện Cư Jút;
- TT. Đảng uỷ - HĐND thị trấn;
- CT, các PCT UBND thị trấn;
- Như điều 3;
- Lưu: VT, VP HĐND& UBND thị trấn.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



CHỦ TỊCH
Nguyễn Hữu Ánh



QUY CHÉ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ UBND THỊ TRẤN EATLING
(Ban hành kèm theo Quyết định số:/2016/QĐ-UBND ngày tháng năm
2016 của Ủy ban nhân dân thị trấn EaTling)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phát sinh trên địa bàn thị trấn EaTling, nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo thị trấn, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp công dân và đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân thị trấn.

Các tố cáo về những sai phạm trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, nhà nước được thực hiện theo Luật tố cáo.

Các tranh chấp, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh về đất đai, đền bù giải phóng mặt bằng được thực hiện theo Luật đất đai và các Nghị định hướng dẫn về thi hành Luật đất đai.

Điều 2. Nguyên tắc, phương châm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nguyên tắc

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải tuân theo pháp luật.

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải công bằng, dân chủ, công khai, minh bạch.

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải thực hiện bằng văn bản.

2. Phương châm

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo tính kịp thời, khách quan, trung thực và toàn diện.

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải có quan điểm lịch sử cụ thể.

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải thận trọng, trách nhiệm và cầu thị.

Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đối thoại công khai, khuyến khích đề cao công tác hòa giải ở cơ sở.

Chương II
CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp: Tại phòng tiếp công dân trong khuôn viên UBND thị trấn EaTling.



2. Thời gian tiếp: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ, sáng thứ 5 hàng tuần (*nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì phòng tiếp công dân thị trấn bố trí vào ngày làm việc liền kề*).

3. Đồng chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ

Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, trưởng các đoàn thể, cán bộ, công chức thị trấn có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trong trường hợp cần thiết hoặc phát sinh sự việc đột xuất khi tiếp công dân, Ủy ban nhân dân thị trấn yêu cầu tổ trưởng các tổ dân phố, ban có liên quan tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo thị trấn.

Điều 4. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo thị trấn được thực hiện như sau:

- 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 vào Phiếu tiếp công dân theo mẫu quy định.

- Trên cơ sở nội dung công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân, bộ phận tư pháp, phối hợp với các ban ngành có liên quan tiến hành rà soát sự việc, quá trình hòa giải ở cơ sở đối với nội dung công dân trình bày.

- Sau khi rà soát nội dung công dân trình bày, bộ phận tư pháp, phối hợp với các ban ngành có liên quan báo cáo các đồng chí chủ trì buổi tiếp công dân 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 đối với nội dung công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân.

- Đồng chí chủ trì buổi tiếp dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân, 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.

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 ban 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).

- Kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, các ban ngành có liên quan phối hợp với Văn phòng HĐND - UBND thị trấn ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ gửi các cơ quan, ban, ngành có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo trình tự quy định.

Điều 5. Trách nhiệm của các cơ quan trong việc tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo thị trấn

Văn phòng HĐND - UBND thị trấn phối hợp với các bộ phận có liên quan tổ chức và chuẩn bị đầy đủ các phương tiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo thị trấn.



Yêu cầu các ban ngành có liên quan, 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, cung cấp tài liệu, thông tin và tham gia họp khi phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn.

Tổng hợp báo cáo kết quả và thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo huyện và kết quả tiếp dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân rộng rãi trên địa bàn huyện và các cấp thẩm quyền có liên quan.

Công an thị trấn bố trí lực lượng đảm bảo an ninh, trật tự tại buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo thị trấn tại Phòng tiếp công dân, có biện pháp xử lý nghiêm đối với những đối tượng cố tình vi phạm Quy chế tiếp công dân và pháp luật của Nhà nước.

5. Niêm yết lịch tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành để công dân biết, thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng pháp luật.

Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ tiếp công dân tại trụ sở UBND thị trấn:

- 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 phải mặc trang phục chính tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

- Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền hạn, nhiệm vụ sau:

Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Yêu cầu công dân cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung sự việc, phân loại và gửi đến các ban ngành có liên quan xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Hướng dẫn, giải thích, vận động, thuyết phục công dân thực hiện đúng đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

- Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

Từ chối người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với các trường hợp theo quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân. 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 là cá nhân.

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

Điều 7. Việc xử lý khiếu nại khi tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân thị trấn thực hiện như sau:

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

- Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó, vào sổ theo dõi khiếu nại, chuyển đơn khiếu nại của công dân qua Văn phòng Ủy ban nhân dân thị trấn để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn và xử lý theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 8. Việc xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân thị trấn thực hiện như sau:

- Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung, vào sổ theo dõi. Đối với tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản ghi nội dung tố cáo, đối với kiến nghị, phản ánh, xét thấy cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên.

Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn thì chuyển hồ sơ tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân qua Văn phòng HĐND - UBND thị trấn để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp công dân đến gửi đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn và xử lý theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

Chương III **QUẢN LÝ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT** **KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Điều 9. Sổ tiếp công dân và theo dõi đơn

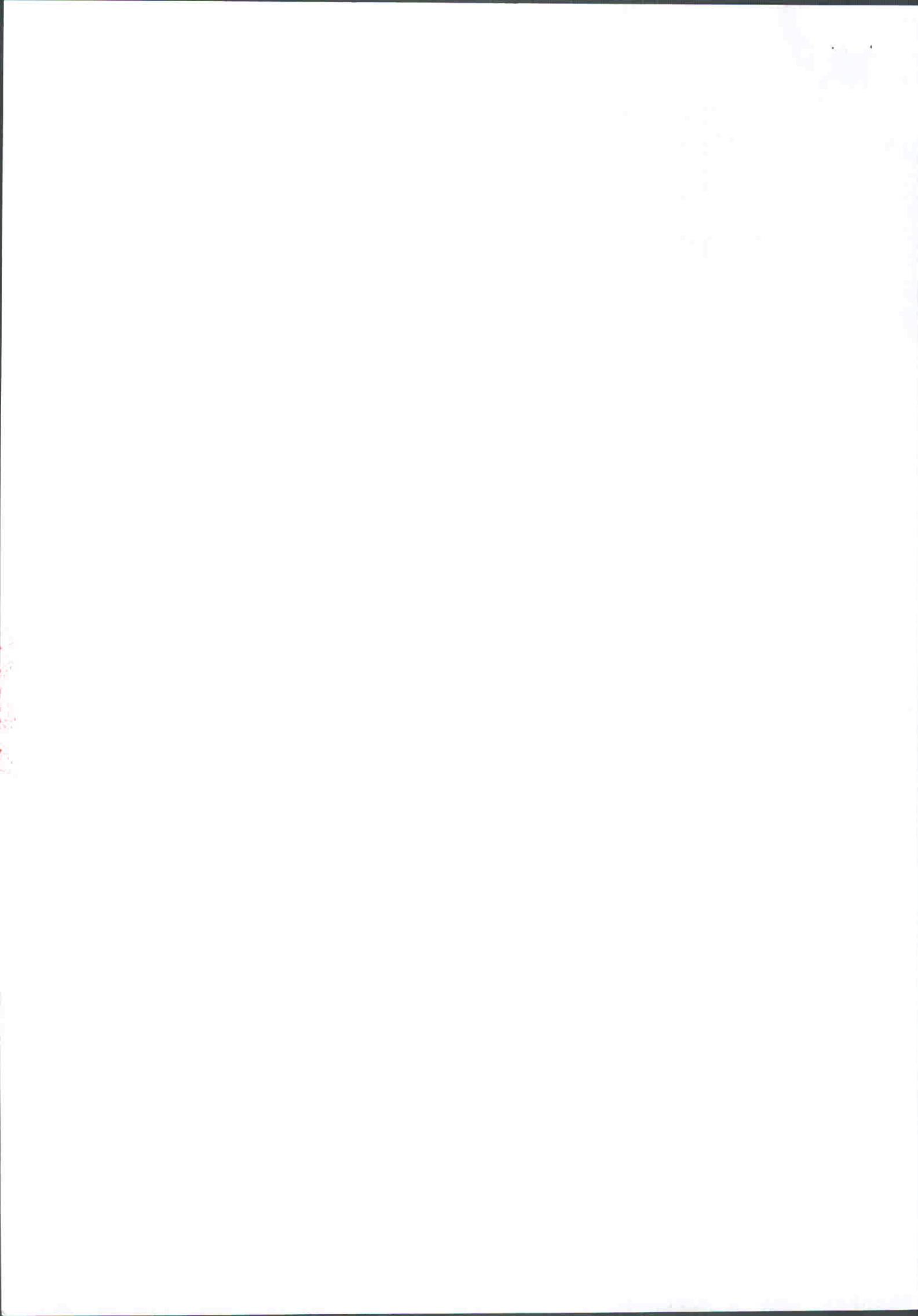
Phải theo dõi đầy đủ từng lượt dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; số vụ người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hồ sơ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tên cán bộ nhận và chuyển theo từng lĩnh vực có liên quan giải quyết.

Lập sổ theo dõi đơn khiếu nại, sổ theo dõi đơn tố cáo, sổ theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh riêng. Toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp nhận phải được phân loại, ghi chép đầy đủ, chính xác.

Điều 10. Báo cáo công tác khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Định kỳ cán bộ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải tổng hợp, lập báo cáo theo quy định gồm: báo cáo 6 tháng, 9 tháng và tổng kết năm.

Chương IV **NHỮNG QUY ĐỊNH KHÁC**



Điều 11. Khi đến phòng Tiếp công dân, công dân có các quyền sau:

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành.

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày.

3. Đối với trường hợp tố cáo, được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

4. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo. Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo và việc cử đại diện được thực hiện như sau:

Trường hợp có từ 5 đến 10 người khiếu nại, tố cáo thì người tiếp công dân yêu cầu họ cử 1 hoặc 2 người đại diện làm việc.

Trường hợp có trên 10 người khiếu nại, tố cáo trở lên thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người.

Điều 12. Khi đến phòng Tiếp công dân thị trấn, công dân có các nghĩa vụ sau:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

2. 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.

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

4. 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 Phòng Tiếp công dân huyện.

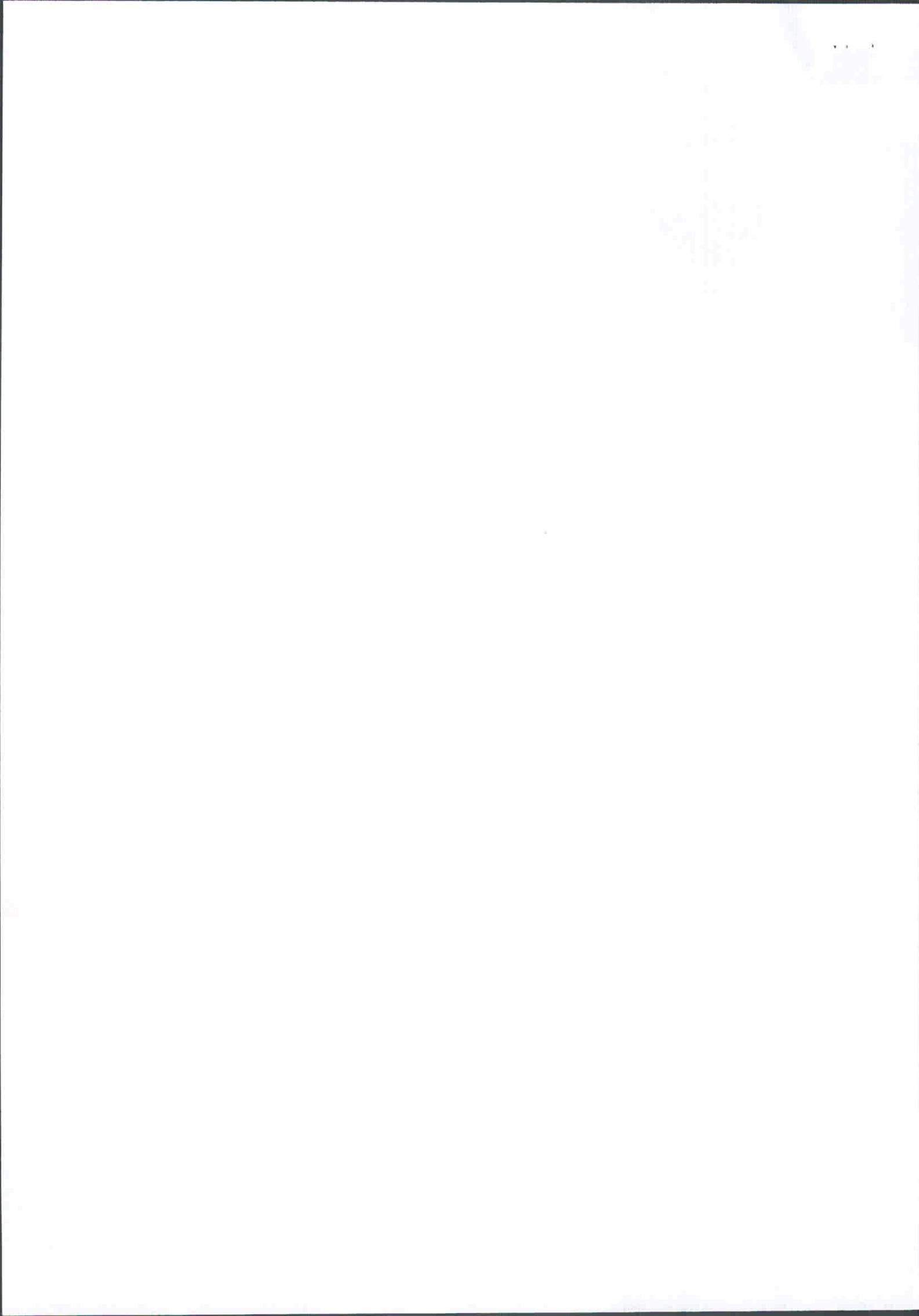
5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 13. Các ban ngành, tổ dân phố, bon, các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm sau:

1. Thực hiện văn bản chuyển đơn thư, văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, báo cáo nội dung giải quyết vụ việc do bộ phận tiếp nhận đơn thư theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Văn phòng HĐND - UBND thị trấn 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.

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



Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Tổ chức thực hiện

Các thành viên UBND, các ban ngành, cán bộ, công chức thuộc UBND thị trấn, tổ trưởng các tổ dân phố, bon và công dân khi đến làm việc tại phòng Tiếp công dân thị trấn có nghĩa vụ chấp hành đúng Quy chế này.

Điều 15. Khen thưởng và xử lý kỷ luật

Các ban ngành, cán bộ, công chức thuộc UBND thị trấn, tổ trưởng các tổ dân phố, bon có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này thì được xem xét khen thưởng theo quy định hiện hành. Các trường hợp vi phạm Quy chế, tùy theo tính chất mức độ vi phạm phải chịu xử lý kỷ luật theo quy định./.



