

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Văn Quan**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VĂN QUAN**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*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; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra huyện và Trưởng Ban Tiếp công dân huyện.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Văn Quan.

**Điều 2.** Chánh Thanh tra huyện và Trưởng ban Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chánh Thanh tra huyện, thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- TT Huyện uỷ;
- TT HĐND huyện;
- UB MTTQVN huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- CVP, các PCVP HĐND và UBND huyện;
- Các cơ quan, ban, ngành huyện;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, BTCĐ.

**CHỦ TỊCH**

**Hoàng Văn Thuận**



## QUY CHẾ

### Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Văn Quan

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2024 của  
Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Văn Quan)

## CHƯƠNG I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Đối tượng, phạm vi áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân; trách nhiệm tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người được giao nhiệm vụ tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân huyện và các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

2. Quy chế này áp dụng đối với người được giao nhiệm vụ tiếp công dân; tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân huyện.

#### Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân huyện.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện để xem xét, giải quyết. Đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

#### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành đúng kỳ, đúng thời gian, địa điểm quy định.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, 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** **VIỆC TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

2. Trưởng ban Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện phân công người trực, tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính, vào tất cả các ngày làm việc; quản lý, sử dụng các trang thiết bị tại Trụ sở Tiếp công dân huyện theo đúng quy định về sử dụng, quản lý tài sản công.

### **Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Thời gian làm việc trong ngày.

- Sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trong đó thời gian tiếp công dân trong ngày là:

+ Sáng từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Chiều từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trường hợp những vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài thời gian tiếp công dân do người chủ trì buổi tiếp công dân xem xét, quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân:

- Tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Văn Quan, địa chỉ: phố Đức Tâm, thị trấn Văn Quan, huyện Văn Quan, tỉnh Lạng Sơn.

- Tại Trụ sở Tiếp công dân huyện niêm yết công khai, đầy đủ Nội quy, Quy chế tiếp công dân, 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 Luật Tiếp công dân; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

### **Điều 6. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân là Chuyên viên được giao phụ trách Ban Tiếp công dân huyện được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân huyện và tham gia phục vụ việc tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện theo quy định.

2. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải là người có phẩm chất, đạo đức tốt; có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; am hiểu tình hình thực tế địa phương; có khả năng vận động, thuyết phục, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ

được giao.

3. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Nhà nước.

### **Điều 7. Việc tổ chức tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày 12 và ngày 24 hàng tháng (*nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định hoặc sự kiện quan trọng thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp*). Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện được thông báo trên Trang Thông tin điện tử huyện và công dân được dự kiến tiếp.

2. Tiếp công dân đột xuất:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Tiếp công dân thường xuyên:

- Ban Tiếp công dân huyện tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

- Ban Tiếp công dân huyện làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần.

4. Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân.

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN HUYỆN**

#### **Điều 8. Nhiệm vụ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức đúng theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến 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; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời với Trưởng ban Tiếp Công dân huyện để phối hợp với Công an huyện có biện pháp bảo vệ an toàn, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân huyện.

### **Điều 9. Quyền hạn của người tiếp công dân**

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

1. Từ chối tiếp những người không tinh táo do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình mà không có người đại diện hợp pháp.

2. Từ chối tiếp những người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. Từ chối tiếp những người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ 05 (năm) đến 10 (mười) người thì cử 01 (một) hoặc 02 (hai) người đại diện; trường hợp có trên 10 (mười) người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 (năm) người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

### **Điều 10. Quyền của công dân khi đến Trụ sở Tiếp công dân huyện**

1. Tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Được khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh với Thủ trưởng trực tiếp của người tiếp công dân nếu người đó có những hành vi trái pháp luật, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Được yêu cầu giữ bí mật, họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc lời ghi âm của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

### **Điều 11. Nghĩa vụ của công dân khi đến Trụ sở Tiếp công dân huyện**

1. Phải xuất trình căn cước công dân hoặc các giấy tờ tùy thân khác; nếu công dân không trực tiếp đến tại Trụ sở Tiếp công dân huyện thì có thể ủy quyền cho người đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật về khiếu nại; những người đại diện phải có giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền theo quy định. Không được ủy quyền khi thực hiện quyền tố cáo.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân huyện; không được vu cáo, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo**

Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện sau tiếp công dân:

1. Định kỳ hàng tháng, quý, năm, các cơ quan được giao nhiệm vụ tại kết luận sau tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện có trách nhiệm báo cáo tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của mình theo quy định.

2. Ban Tiếp công dân huyện phối hợp với Thanh tra huyện và các cơ quan liên quan đôn đốc, kiểm tra việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện giao tại các văn bản kết luận sau khi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Ban Tiếp công dân huyện**

1. Tiếp nhận, phân loại các đăng ký tiếp công dân; xác định nhân thân của

công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

2. Hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc của công dân có yêu cầu đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

3. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết khác phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

5. Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

6. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện để báo cáo theo quy định.

#### **Điều 14. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành huyện, chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn**

1. Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện giao kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết và gửi đến Ban Tiếp công dân huyện để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

2. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện khi được mời. Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện và cử cấp phó tham dự (*đối với tiếp công dân định kỳ phải báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện trước 01 ngày*).

3. Trong trường hợp cần thiết, Trưởng Công an huyện chỉ đạo bộ trí lực lượng, phương tiện bảo đảm an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy, Quy chế tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự của người khác, hủy hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 15. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương trong phạm vi quyền hạn của mình có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân theo quy định pháp luật; cụ thể hóa các quy định của Quy chế này để xây dựng Quy chế tiếp công dân phù hợp với đặc điểm, điều kiện của từng cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương hàng năm tổ chức sơ, tổng kết việc triển khai thực hiện công tác tiếp công dân; định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm và đột xuất báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân huyện (*qua Thanh tra huyện*) để theo dõi, chỉ đạo; kịp thời khen thưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt công tác tiếp công dân. Cơ quan, đơn vị và cá nhân vi phạm Quy chế này tùy theo tính



chất, mức độ sẽ bị xử lý theo pháp luật hiện hành.

3. Trưởng ban Ban Tiếp công dân huyện chủ trì, phối hợp với Chánh Thanh tra huyện tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc thủ trưởng các phòng, ban, ngành huyện và chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trong việc thực hiện Quy chế này, thường xuyên báo cáo kết quả thực hiện để theo dõi, chỉ đạo.

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân phản ánh về Ban Tiếp công dân huyện để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.