

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của Ban Tiếp công dân
tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Mường Tè**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN MƯỜNG TÈ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; 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 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

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;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế hoạt động của Ban Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Mường Tè”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 830/QĐ-UBND ngày 02/6/2015 của UBND huyện về việc Ban hành Quy chế hoạt động của Ban Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Mường Tè.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng ban Ban Tiếp công dân huyện, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Trang TTĐT huyện;
- Niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân;
- Lưu: VT, BTCĐ.

CHỦ TỊCH

Đào Văn Khánh

QUY CHẾ

Hoạt động của Ban Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Mường Tè, tỉnh Lai Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3135/QĐ-UBND ngày 31/12/2023
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Mường Tè)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện.

2. Quy chế này áp dụng đối với tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND huyện; công chức Ban Tiếp công dân huyện và các cơ quan phối hợp tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của các cơ quan, đơn vị, hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trụ sở Tiếp công dân huyện.

2. Việc tiếp công dân phải được tiến hành công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân.

3. Tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

4. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định.

Điều 4. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở Tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Huyện ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, đảm bảo các điều kiện cơ sở vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại Trụ sở Tiếp công dân huyện niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân, văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện

1. Tiếp công dân thường xuyên

- Thời gian tiếp công dân: Ban Tiếp công dân huyện làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (*từ thứ hai đến thứ sáu; trừ ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết*) tại Trụ sở Tiếp công dân huyện.

- Địa điểm: Tại Trụ sở Tiếp công dân huyện, địa chỉ: Khuôn viên Trụ sở HĐND-UBND huyện, Khu phố 8, thị trấn Mường Tè, huyện Mường Tè, tỉnh Lai Châu.

- Chủ trì tiếp công dân: Trưởng Ban Tiếp công dân huyện (Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách)

- Các ngành tham gia tiếp công dân thường xuyên gồm:

+ Đại diện Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy, Thanh tra huyện.

+ Các thành viên Ban Tiếp công dân huyện.

- Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Trụ sở Tiếp công dân huyện được phân theo quy định tại khoản 4, Điều 13 Luật Tiếp công dân và kế hoạch phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện.

2. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 và 25 hàng tháng (*ngày cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện*); trường hợp trùng vào ngày lễ, tết và ngày nghỉ theo quy định, sự kiện quan trọng của Trung ương, huyện thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện được thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, Trang Thông tin điện tử huyện và công dân dự kiến được tiếp.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện giao các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân huyện.

b) Địa điểm: Tại Trụ sở Tiếp công dân huyện, địa chỉ: Khuôn viên Trụ sở HĐND-UBND huyện, Khu phố 8, thị trấn Mường Tè, huyện Mường Tè, tỉnh Lai Châu.

c) Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ:

- Chủ tịch UBND huyện

- Chánh Thanh tra huyện;

- Ban Tiếp công dân huyện.

- Thủ trưởng các cơ quan, ban ngành huyện, chủ tịch UBND các xã, thị trấn có liên quan (theo giấy mời).

- Công dân được mời tham dự tiếp công dân định kỳ.

d) Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện:

- Lãnh đạo Ban Tiếp công dân huyện: Tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản; phổ biến nội dung cơ bản của Nội quy Tiếp công dân; tóm tắt nội dung vụ việc của các công dân theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

- Công dân trình bày bổ sung nội dung về vụ việc (nếu có).

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chỉ định Thủ trưởng cơ quan, đơn vị báo cáo quá trình giải quyết, đề xuất hướng giải quyết vụ việc của công dân.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện kết luận.

- Thông qua biên bản tiếp công dân, ký tên và giao biên bản.

e) Thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ:

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, Ban Tiếp công dân huyện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) 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.

b) Địa điểm:

Tại Trụ sở Tiếp công dân huyện hoặc tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để tổ chức tiếp công dân theo quy định.

c) Thành phần:

Tùy từng vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định cụ thể thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

d) Trình tự tiếp công dân đột xuất, việc ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất:

Căn cứ nội dung vụ việc cụ thể, tình hình thực tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định trình tự tiếp công dân đột xuất và thời gian ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Điều 6: Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở Tiếp công dân huyện

1. Trưởng Công an huyện chỉ đạo các phòng nghiệp vụ thuộc Công an huyện bố 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 và người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân huyện khi có yêu cầu; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy 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.

2. Trung tâm Y tế huyện phối hợp với Ban Tiếp công dân huyện đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Trụ sở Tiếp công dân huyện khi có yêu cầu.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.

c) Nhận thông báo về tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ cư trú hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền theo quy định.

b) Thực hiện Quy chế này và các quy định có liên quan khác đến việc tiếp công dân; thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

d) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân.

đ) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

e) Không tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật liệu dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.

f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ chính xác nội dung công dân trình bày.

3. Tận tình giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, động viên công dân chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

4. 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.

5. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm, trường hợp có tình vi phạm, phối hợp với cơ quan Công an lập biên bản về vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9: Những trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Người uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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.

3. Người vi phạm Nội quy tiếp công dân, người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở Tiếp công dân.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10: Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND huyện, Ban Tiếp công dân huyện và

các cơ quan, đơn vị phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện và trên trang thông tin điện tử của huyện.

Nội dung thông tin cần niêm yết bao gồm:

a) Địa điểm tiếp công dân

b) Thời gian tiếp công dân

c) Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND huyện, người chủ trì tiếp công dân, thành phần tham dự và dự kiến nội dung các buổi tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện tiếp công dân theo lịch đã công bố thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện được thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, Trang Thông tin điện tử huyện và công dân được dự kiến tiếp.

Điều 11: Tiếp nhận và bước đầu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ nơi cư trú và các giấy tờ tùy thân theo quy định, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải ghi vào sổ tiếp công dân, gồm: Số thứ tự; ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu quy định.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ liên quan.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, 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. 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 12: Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại Trụ sở Tiếp công dân huyện sau khi được phân loại, xử lý phải được cập nhật vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính hoặc Hệ thống phần mềm quản lý tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Điều 13: Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm các nội dung liên quan theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, Ban Tiếp công dân huyện theo quy định.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 14: Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng theo quy định; cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15: Điều khoản thi hành

1. Ban Tiếp công dân huyện; các cơ quan, ban, ngành huyện; UBND các xã, thị trấn và các cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này. Ban Tiếp công dân theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh về Ban Tiếp công dân huyện để tổng hợp và đề xuất UBND huyện sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế và theo quy định của pháp luật./.
