

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THỊ XÃ BUÔN HỒ**

Số: 02 / 2010/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Buôn Hồ, ngày 2...tháng 04 năm 2010*

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân của thị xã**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ BUÔN HỒ**

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 một số Điều Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo;

Theo đề nghị của Chánh thanh tra thị xã tại Tờ trình số 03/TT-TT, ngày 25 tháng 03 năm 2010.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp công dân của thị xã;

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thị xã, Chánh thanh tra thị xã, Trưởng Công an thị xã, thủ Trưởng các phòng ban, đơn vị của thị xã, Chủ tịch UBND, các xã, phường và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *bmh*

**Nơi nhận:**

- HĐND-UBND tỉnh (Thay b/c);
- Thanh tra tỉnh (Thay b/c);
- Thường trực thị ủy (Thay b/c);
- TT HĐND-UBND thị xã (Thay b/c);
- UBND TTQVN thị xã;
- CT, các PCT UBND thị xã;
- Phòng Tư pháp;
- Đài PT-TH thị xã;
- Phòng tiếp công dân thị xã;
- Như điều 3 (để thực hiện);
- Lưu VT, TT.



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

*Nguyen*  
**Phạm Thái**

**QUY CHẾ**  
**PHỐI HỢP TIẾP CÔNG DÂN CỦA THỊ XÃ BUÔN HỒ**

*"Ban hành kèm theo Quyết định số.../2010/QĐ-UBND ngày ...tháng ...năm 2010 của Ủy ban nhân dân thị xã Buôn Hồ"*

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thị xã và sự phối hợp giữa Chủ tịch UBND thị xã với Thường trực Hội đồng nhân dân thị xã, Ủy ban MTTQVN thị xã và các tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tham gia tiếp công dân nhằm thực hiện đúng các quy định của pháp luật và nâng cao hiệu quả của công tác tiếp công dân.

**Điều 2.** Quy chế tiếp công dân nhằm thực hiện những mục đích sau:

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân thị xã; công tác giám sát của Hội đồng nhân dân và các thông tin khác có liên quan đến hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn thị xã.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

**Điều 3.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã, Thường trực Hội đồng nhân dân thị xã và các tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp công dân tổ chức tiếp công dân trong giờ hành chính tại Phòng tiếp công dân thị xã.

**Điều 4.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã bố trí địa điểm chung bảo đảm được các yêu cầu phục vụ cho công tác tổ chức tiếp công dân.

Tại nơi tiếp công dân của thị xã phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật khiếu nại, tố cáo để công dân biết và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

Nơi tiếp công dân phải bố trí đủ cán bộ và được trang bị phương tiện, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để việc tiếp công dân được thuận lợi, theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.

**Chương II**  
**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 5.** Việc tổ chức tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã, Thường trực Hội đồng nhân dân thị xã như sau:

**1. Thời gian tiếp công dân:**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 14 hàng tháng; nếu ngày 14 hàng tháng trùng vào ngày nghỉ thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp có công việc đột xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã hoặc Chánh, Phó Chánh Thanh tra thị xã tiếp công dân.

Thường trực Hội đồng nhân dân thị xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 26 hàng tháng; nếu ngày 26 hàng tháng trùng vào ngày nghỉ thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo.

Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã tổ chức tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết.

**2. Thành phần tiếp công dân:**

Mời Thường trực Ủy ban MTTQVN thị xã cùng tham gia tiếp công dân vào ngày tiếp công dân của Chủ tịch UBND thị xã, Thường trực HĐND thị xã.

Chánh Thanh tra thị xã, Trưởng phòng Tài nguyên & Môi trường thị xã, Cơ quan Văn phòng HĐND - UBND thị xã tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị xã.

Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành, Trưởng các phòng, ban khác; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường có trách nhiệm tham gia tiếp công dân cùng với Thường trực Hội đồng nhân dân và lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị xã khi được yêu cầu.

Nếu Trưởng các phòng, ban; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường vắng phải cử cấp phó hoặc cán bộ chuyên môn tham gia. Người được cử tham dự tiếp dân phải thực hiện báo cáo kết quả giải quyết các vụ việc đã được giao khi có yêu cầu; đề xuất với lãnh đạo buổi tiếp dân về hướng xử lý thông tin tiếp dân; theo dõi, tổng hợp báo cáo, đề xuất với lãnh đạo đơn vị mình để tham mưu cho UBND thị xã giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân theo luật định.

**Điều 6.** Chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ Văn phòng HĐND-UBND thị xã có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân Thường trực Hội đồng nhân dân thị xã, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thị xã đến cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan biết và thực hiện.

**Điều 7.** Việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của thị xã chuyên viên chuyên trách thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc theo quy định của pháp luật.

Việc tiếp công dân của Thường trực HĐND, lãnh đạo UBND phải được sổ tiếp công dân và sổ này được lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

**Điều 8.** Nội dung tiếp công dân:

Người tiếp công dân trực tiếp nghe, xử lý và hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định tại Điều 47, 48, 49 Nghị định 13/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng

hành một số điều Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo.

**Điều 9. Chánh thanh tra thị xã có trách nhiệm:**

- Trực tiếp quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân thị xã. Tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của thị xã trong giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc theo quy định của pháp luật, đồng thời tham mưu tổ chức việc tiếp công dân theo định kỳ hoặc tiếp công dân đột xuất của lãnh đạo thị xã.

- Chuẩn bị các nội dung, trang thiết bị, phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của thị xã được thuận lợi, đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân, phối hợp với lực lượng Công an áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND thị xã thông báo lịch tiếp công dân và bố trí 01 cán bộ làm nhiệm vụ ghi chép, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các ý kiến kết luận và chỉ đạo của lãnh đạo HĐND-UBND thị xã tại các buổi tiếp công dân của lãnh đạo thị xã đến nhân dân, cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan biết để thực hiện.

**Điều 10.** Công an thị xã có trách nhiệm chỉ đạo các đơn vị chức năng và Công an phường An Lạc bố trí lực lượng bảo đảm trật tự, an toàn tại Phòng tiếp công dân của thị xã, có biện pháp xử lý nghiêm minh đối với những đối tượng cố tình vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân và vi phạm pháp luật của Nhà nước.

**Chương III**

**NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN  
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN  
NƠI TIẾP CÔNG DÂN**



**Điều 11.** Người có trách nhiệm 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 chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, giữ đúng tư thế, tác phong của cán bộ làm nhiệm vụ tiếp dân. Không được hút thuốc lá, không được uống rượu, bia, không được hách dịch, cửa quyền với nhân dân.

**Điều 12. Nhiệm vụ của người tiếp công dân:**

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

2. Lắng nghe ý kiến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Đọc lại nội dung đó cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên.

3. Đối với khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thị xã thì tiếp nhận đơn và các tài liệu liên quan kèm theo (nếu có) để tổng hợp trình cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

4. Đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Nếu đơn tố cáo thì tiếp nhận để chuyển cho người có thẩm quyền giải quyết theo trình tự và thời gian quy định của pháp luật.

5. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo đã có Quyết định có hiệu lực pháp luật hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng chính sách, pháp luật nay công dân khiếu nại, tố cáo lại nhưng không cung cấp được chứng cứ, tình tiết nào mới thì trả lời, giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

Đối với đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần hai; tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới thì không thụ lý giải quyết nhưng có văn bản trả lời và yêu cầu công dân chấp hành.

**Điều 13. Quyền hạn của người tiếp công dân:**

1. Từ chối tiếp nhận những khiếu nại được quy định tại Điều 32 Luật khiếu nại, tố cáo đã được sửa đổi, bổ sung năm 2005 và những trường hợp đã có văn bản trả lời của UBND thị xã.

2. Từ chối tiếp những người đang trong tình trạng say rượu hoặc có chất kích thích khác, những người đang trong tình trạng tinh thần bị kích động mạnh và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

4. Yêu cầu công dân thực hiện các nghĩa vụ đã được quy định tại Điều 78 Luật khiếu nại, tố cáo.

**Điều 14. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:**

1. Thực hiện quyền khiếu nại theo đúng quy định tại Điều 1 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ.

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, họ, họ, họ ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

4. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

**Điều 15. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:**

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

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận những nội dung đã trình bày.

3. Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiên nghị thực hiện đúng 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.

5. Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trực tiếp trình bày.

6. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, hoặc 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 của mình.

#### Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 16.** Chánh Thanh tra thị xã giúp Chủ tịch UBND thị xã:

1. Chủ trì, phối hợp với Chánh Văn phòng HĐND-UBND thị xã tổ chức phục vụ tốt công tác tiếp công dân của Thường trực HĐND và Chủ tịch UBND thị xã tại Phòng tiếp công dân thị xã.

3. Tham mưu quản lý nhà nước đối với công tác tiếp công dân trong địa bàn thị xã; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các xã, phường, các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của Luật khiếu nại tố cáo; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp dân và tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân của UBND thị xã và thực hiện chế độ báo cáo hàng tuần, tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm theo quy định; báo cáo đột xuất theo chỉ đạo.

**Điều 17.** Chánh thanh tra thị xã, Trưởng phòng Nội Vụ, Trưởng phòng Tài chính và Kế hoạch có trách nhiệm bố trí biên chế và kinh phí đảm bảo đủ các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi.

**Điều 18.** Cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân cần thì được khen thưởng; cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ sẽ xử lý theo quy định của pháp luật. / *trunk*

T.M. ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ  
CHỦ TỊCH



*Phạm Thái*  
Phạm Thái