

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ VIỆT TRÌ**

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

Số: 7191/2012/QĐ-UBND

*Việt Trì, ngày 7 tháng 8 năm 2012*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Tổ tiếp công dân thành phố Việt Trì**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ VIỆT TRÌ**

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản Quy phạm pháp luật của HĐND và UBND ngày 14 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2011;

Căn cứ Quyết định số 858/2010/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 07/2011/TT-TTCP ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 4168/2010/QĐ-UBND ngày 10/12/2010 của UBND tỉnh Phú Thọ ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Phú Thọ;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Tổ tiếp công dân thành phố Việt Trì, gồm 6 chương 20 điều.

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

Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức; cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

**Lê Hồng Vân**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ VIỆT TRÌ**

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

## **QUY CHẾ**

### **Hoạt động của Tổ tiếp công dân thành phố Việt Trì**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 7191/QĐ-UBND ngày 7/8/2012  
của Ủy ban nhân dân thành phố Việt Trì)*

## **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định chi tiết về tổ chức, hoạt động, quy trình tiếp công dân của Tổ tiếp công dân thành phố Việt Trì.

2. Đối tượng áp dụng của Quy chế này là các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân tham gia trực tiếp hoặc có liên quan đến quá trình tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân gửi đến Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố.

#### **Điều 2. Mục đích tiếp công dân:**

1. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật; đảm bảo việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tuân theo pháp luật.

3. Tuyên truyền pháp luật cho công dân, giúp công dân hiểu pháp luật; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này.

#### **Điều 3. Công khai hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:**

Tại địa điểm tiếp công dân của thành phố phải niêm yết công khai:

- Lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân;

- Nội quy tiếp công dân, trong Nội quy phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;

#### **Điều 4. Yêu cầu đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân:**

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải là người trung thực có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật; có tinh thần trách nhiệm đối với nhiệm

vụ được giao; có phong cách làm việc dân chủ, mềm dẻo, chịu khó lắng nghe và có khả năng thuyết phục người khác.

Khi tiếp công dân, trang phục phải chỉnh tề, có đeo thẻ, dán ảnh, ghi rõ cơ quan họ tên, chức danh theo quy định.

#### **Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm:**

1. Nghiêm cấm mọi hành vi cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị để gây rối trật tự nơi tiếp dân; vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân, những người thi hành nhiệm vụ hoặc có hành vi kích động gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ thì sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Chương II**

## **TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TỔ TIẾP CÔNG DÂN; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

### **Mục 1**

#### **TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TỔ TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Tổ chức của Tổ tiếp công dân:**

1. Ủy ban nhân dân thành phố thành lập Tổ Tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND và UBND thành phố; bố trí địa điểm tiếp công dân tại trụ sở làm việc của UBND thành phố để làm nhiệm vụ tiếp công dân cho Thành ủy, Hội đồng nhân dân, UBND thành phố (sau đây gọi tắt là phòng tiếp công dân Thành phố); tổ chức tiếp nhận nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND thành phố chuyển đến, đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật.

2. Tổ tiếp công dân do Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố làm Tổ trưởng, 01 Phó Chánh Văn phòng làm Tổ phó thường trực, 01 công chức thuộc Văn phòng chuyên trách làm công tác tiếp công dân và các thành viên khác là lãnh đạo trưởng hoặc phó đại diện cho các phòng, ban, đơn vị của Thành phố. Trong hoạt động tiếp công dân, Tổ tiếp công dân của thành phố được sử dụng con dấu của Văn phòng HĐND và UBND thành phố; biên chế và kinh phí hoạt động bố trí trong Văn phòng HĐND và UBND thành phố.

3. Phòng tiếp công dân của thành phố có vị trí thuận lợi, dễ nhìn thấy, được trang bị đầy đủ ghế ngồi, bàn làm việc và cơ sở vật chất khác phục vụ cho cán bộ, công chức tiếp dân và công dân; đảm bảo minh bạch và hiệu quả.

#### **Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ tiếp công dân:**

1. Tiếp công dân thường xuyên theo ngày giờ hành chính, theo định kỳ tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố và tiếp công dân trong những trường hợp khác khi Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND thành phố yêu cầu.

2. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý của cơ quan, tổ chức, cá nhân về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý, điều hành của chính quyền từ Thành phố đến phường, xã; công tác quản lý nhà nước của các phòng, ban, đơn vị thuộc Thành phố, hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức Thành phố và phường, xã.

3. Nghiên cứu, phân loại, xử lý theo ủy quyền và tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND thành phố xử lý theo quy định tại Quy chế này các đơn của công dân gửi đến UBND thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố.

4. Tiếp nhận đăng ký của công dân, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị của thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã chuẩn bị các nội dung, biện pháp phục vụ việc tiếp dân của Chủ tịch UBND thành phố, Thường trực HĐND thành phố, Thường trực Thành ủy tại phòng tiếp công dân của thành phố theo lịch tiếp công dân định kỳ.

5. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định pháp luật.

6. Đề xuất biện pháp và phối hợp với các phòng, ban, đơn vị của thành phố tiến hành đôn đốc, kiểm tra việc chấp hành pháp luật và sự chỉ đạo của UBND thành phố về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đối với các vụ việc cụ thể đã phát sinh đơn đến UBND thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố do UBND phường, xã không giải quyết theo quy định của pháp luật, không chấp hành sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố.

7. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đông người, phức tạp, Tổ tiếp công dân phối hợp với UBND các xã, phường và các phòng, ban, đơn vị có liên quan cử cán bộ có trách nhiệm đến phối hợp tham gia tiếp công dân, bàn biện pháp giải quyết.

8. Tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo định kỳ tháng, quý, năm báo cáo Chủ tịch UBND thành phố, Phòng Tiếp công dân tỉnh Phú Thọ và cung cấp cho các cơ quan có liên quan theo quy định.

## Mục 2

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA THÀNH VIÊN TỔ TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ tiếp công dân thành phố:**

1. Trực tiếp tổ chức, phân công cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên theo đúng quy định; chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ quyền hạn của Tổ tiếp công dân thành phố; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân, Chủ

tịch UBND Thành phố về hiệu quả công tác và việc tuân theo pháp luật của công chức tiếp công dân.

2. Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu và phối hợp công tác với các cơ quan, cá nhân có trách nhiệm liên quan để phục vụ Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân; phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Thường trực Thành ủy tiếp công dân khi các cơ quan này có yêu cầu.

3. Tổ chức việc mở sổ, ghi chép, cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định, tiếp nhận toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND thành phố tại nơi tiếp công dân hoặc qua bưu điện và các nguồn hợp pháp khác; chỉ đạo, đôn đốc công chức tiếp công dân về tiếp nhận, nghiên cứu, phân loại, đề xuất xử lý đơn theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

4. Thừa lệnh Chủ tịch UBND thành phố thông báo bằng văn bản đến các cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố đối với các vụ việc đã được tiếp tại Tổ tiếp công dân thành phố.

5. Phối hợp với Chánh Thanh tra thành phố nhắc nhở các cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết kịp thời theo đúng nội dung chỉ đạo, yêu cầu của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND thành phố; báo cáo tình hình chấp hành, kiến nghị Chủ tịch UBND thành phố áp dụng biện pháp cần thiết đảm bảo kỷ cương, kỷ luật hành chính đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc chấp hành chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

6. Thực hiện tổng hợp báo cáo định kỳ tháng, quý, năm và báo cáo đột xuất với Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch UBND thành phố, Phòng Tiếp công dân tỉnh Phú Thọ.

7. Định kỳ 3 tháng một lần phối hợp các cơ quan, tổ chức rà soát các nội dung: Trưởng các phòng, ban, đơn vị được mời tham gia tiếp dân không tham dự hoặc cử người tham dự không đúng quy định mà không được Chủ tịch UBND thành phố cho phép; những vụ việc Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố đã chỉ đạo trực tiếp hoặc có văn bản chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở nhưng Trưởng các phòng, ban, đơn vị có trách nhiệm để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, không báo cáo hoặc có báo cáo nhưng lý do không chính đáng; tổng hợp kết quả rà soát, báo cáo Chủ tịch UBND thành phố áp dụng những biện pháp buộc Trưởng các phòng, ban, đơn vị có trách nhiệm phải chấp hành giải quyết và xem xét trách nhiệm kỷ luật theo quy định của pháp luật.

8. Phối hợp với cơ quan Công an lập Biên bản vi phạm hành chính đối với người có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp công dân của thành phố để đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử phạt hoặc áp dụng các biện pháp xử lý hành chính khác theo quy định của Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính và các văn bản hướng dẫn thi hành.

9. Phối hợp với các cơ quan có trách nhiệm để xử lý những trường hợp công dân bị bệnh, cơ nhở trong khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại phòng tiếp công dân của thành phố.

10. Dự trù kinh phí và đảm bảo phương tiện cho hoạt động thường xuyên, đột xuất của, Tổ tiếp công dân thành phố. Quản lý, bố trí sử dụng tiết kiệm, có hiệu quả tài sản giao cho Tổ tiếp công dân sử dụng.

11. Xem xét tham mưu Chủ tịch UBND thành phố giải quyết các khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị đối với hành vi vi phạm pháp luật, gây phiền hà, sách nhiễu của công chức thuộc Tổ tiếp công dân của thành phố.

12. Tổng kết kinh nghiệm, đề xuất biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tổ chức tiếp công dân của thành phố.

13. Tổ phó thường trực Tổ tiếp công dân thành phố có trách nhiệm giúp Tổ trưởng thực hiện các nội dung trên và có quyền thay mặt Tổ trưởng Tổ tiếp công dân khi Tổ trưởng đi họp vắng hoặc khi được Tổ trưởng uỷ quyền.

#### **Điều 9. Trách nhiệm của cán bộ, công chức tiếp công dân:**

1. Khi làm nhiệm vụ, cán bộ, công chức tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, tự giới thiệu chức vụ của mình để người được tiếp biết. Chấp hành nghiêm quy chế tiếp công dân, hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ về khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo đúng pháp luật.

2. Mở sổ theo dõi việc tiếp công dân; lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày và yêu cầu người trình bày ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào biên bản tiếp dân hoặc sổ tiếp dân.

3. Tiếp nhận các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND thành phố; những việc không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

5. Theo sự phân công của Tổ trưởng Tổ tiếp công dân phối hợp với cán bộ, công chức khác, chuẩn bị thông tin, tài liệu nội dung hồ sơ, báo cáo thuộc trách nhiệm của Tổ tiếp công dân.

6. Được quyền từ chối, không tiếp những người mất năng lực hành vi, say rượu bia và các chất kích thích khác, vi phạm Quy chế này.

7. Tiếp nhận, nghiên cứu, phân loại đơn và tham mưu đề xuất Tổ trưởng Tổ tiếp công dân xử lý đơn của công dân gửi đến UBND thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố dưới các hình thức đảm bảo kịp thời, chính xác, đúng pháp luật, chịu trách nhiệm về nội dung đề xuất của mình.

8. Tiếp nhận đăng ký của công dân; tham mưu Tổ trưởng Tổ tiếp công dân phối hợp với các cơ quan chức năng của thành phố, đề xuất Chủ tịch UBND thành phố chỉ

đạo nội dung, biện pháp phục vụ việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố tại phòng tiếp công dân thành phố.

9. Đề xuất biện pháp, tham mưu Tổ trưởng Tổ tiếp công dân đơn đốc, kiểm tra việc chấp hành pháp luật và sự chỉ đạo của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đối với các vụ việc cụ thể đã phát sinh đơn gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố do cấp dưới trực tiếp của UBND thành phố không giải quyết theo quy định của pháp luật, không chấp hành sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND thành phố.

10. Tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo định kỳ tháng, quý, năm để Tổ trưởng Tổ tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND thành phố và cung cấp cho các cơ quan có liên quan theo quy định.

11. Chấp hành các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng Tổ tiếp công dân giao.

**Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến phòng Tiếp công dân của thành phố:**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ Quy chế 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, phản ánh, kiến nghị của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày.

3. Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện các quyền, nghĩa vụ về khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

4. Cử đại diện tối đa không quá 3 người để trình bày với Tổ tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về cùng một nội dung.

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

6. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ vào phòng Tiếp công dân thành phố. Việc quay phim, chụp ảnh, ghi âm phải được sự đồng ý của Tổ trưởng Tổ tiếp công dân Thành phố đối với tiếp công dân thường xuyên và Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND thành phố đối với tiếp công dân định kỳ.

7. Không được tụ tập, tranh cãi gây mất trật tự trước và trong phòng Tiếp công dân thành phố hoặc có hành động cản trở, xúc phạm cán bộ, công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ.

### **Chương III**

## **HOẠT ĐỘNG CỦA TỔ TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ**

**Điều 11. Địa điểm tiếp công dân:**

1. Việc tiếp công dân và gửi đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến UBND thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố được tiến hành tại phòng tiếp công dân của thành phố, địa chỉ: số 1166, đường Hùng Vương, phường Tiên Cát, thành phố Việt Trì, tỉnh Phú Thọ.

2. Công dân không đến nhà riêng, phòng làm việc dành riêng cho Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố để yêu cầu được tiếp, gửi đơn khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 12. Mở sổ ghi chép nội dung tiếp công dân:**

1. Việc tiếp công dân phải ghi chép thành biên bản, căn cứ biên bản ghi vào sổ theo dõi hoặc ghi trực tiếp vào sổ theo các tiêu chí cơ bản sau đây:

- Ngày, tháng, năm tiếp công dân;
- Họ tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;
- Họ tên, chức vụ của người chủ trì tiếp công dân và những người cùng tham dự hoặc của người trực tiếp tiếp công dân thường xuyên;
- Nội dung trình bày của người được tiếp; đơn và tài liệu gửi kèm theo đơn;
- Nội dung trao đổi, hướng dẫn, xử lý, kết luận của người chủ trì hoặc người trực tiếp tiếp công dân thường xuyên.

2. Trường hợp công dân đến nhiều lần về một vụ việc thì cán bộ, công chức tiếp công dân phải kiểm tra và xác định số lần đã đến để ghi cụ thể vào sổ tiếp công dân; khi thống kê báo cáo cần nêu cụ thể những trường hợp đến nhiều lần, đề xuất biện pháp xử lý.

#### **Điều 13. Tổ chức việc tiếp công dân thường xuyên:**

1. Tổ trưởng Tổ tiếp công dân thành phố có trách nhiệm cử 01 công chức thuộc Tổ thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của thành phố theo ngày, giờ làm việc hành chính và trong các trường hợp khác theo yêu cầu của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố.

2. Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm tiếp công dân, tiếp nhận đơn và báo cáo kết quả định kỳ, đột xuất cho Tổ trưởng Tổ tiếp công dân thành phố.

#### **Điều 14. Quy trình tiếp công dân thường xuyên:**

1. Công chức được phân công tiếp công dân phải hướng dẫn cho công dân toàn bộ quy trình tiếp công dân theo nội dung đã công khai.

2. Yêu cầu người đến phòng tiếp công dân xuất trình giấy tờ tùy thân.

3. Yêu cầu công dân trình bày trung thực, rõ ràng lý do đến nơi tiếp dân của thành phố và nội dung yêu cầu, đề nghị cụ thể của họ. Lắng nghe và ghi chép trung thực, đầy đủ; trường hợp công dân trình bày chưa cụ thể, chưa rõ thì phải hỏi lại để



đảm bảo thông tin cụ thể, chính sách theo các tiêu chí đã quy định. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

4. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị bằng đơn thì công chức tiếp công dân phải kiểm tra đơn và các tài liệu kèm theo đơn; đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm; tên địa chỉ, của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; người bị khiếu nại, tố cáo, phản ánh và phải có chữ ký trực tiếp của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Sau khi kiểm tra hình thức và nghiên cứu nội dung, công chức tiếp công dân phải xử lý như sau:

- Khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không đúng thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định thì trả lại đơn và hướng dẫn họ đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường, xã nhưng do Chủ tịch UBND phường, xã để quá thời hạn mà không giải quyết, người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đơn đến UBND thành phố thì tiếp nhận đơn, dự thảo văn bản tham mưu Tổ trưởng Tổ tiếp công dân trình Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo, yêu cầu Chủ tịch UBND phường, xã giải quyết và giao Tổ trưởng Tổ công tiếp dân thành phố kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố, nhưng thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật thì giải thích và trả lại đơn cho công dân.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố nhưng đơn khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị không đảm bảo nội dung theo quy định pháp luật thì hướng dẫn công dân viết lại đơn cho đúng quy định. Trường hợp công dân là người không có khả năng viết đơn thì công chức tiếp công dân phải hỏi và ghi lại đúng các nội dung khiếu nại, tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo ký xác nhận hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, sau đó tham mưu Tổ trưởng Tổ tiếp công dân trình Chủ tịch UBND thành phố thụ lý giải quyết vụ việc theo quy định.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố nhưng thông qua người đại diện, người được ủy quyền thì phải kiểm tra tính hợp pháp của giấy tờ chứng minh đại diện và giấy tờ chứng minh được ủy quyền và yêu cầu người đại diện, người được ủy quyền thực hiện đúng các quy định trên.

Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết lần hai của Chủ tịch UBND thành phố, nhưng công dân chưa cung cấp được bản sao quyết định giải quyết lần đầu thì giải thích cho công dân hiểu và yêu cầu công dân phải bổ sung hồ sơ kịp thời thì

mới nhận đơn, tham mưu Tổ trưởng Tổ tiếp công dân trình Chủ tịch UBND thành phố thụ lý giải quyết vụ việc theo quy định.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố và trường hợp nhận đơn thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường, xã nhưng do để quá thời hạn mà công dân có đơn gửi đến Chủ tịch UBND thành phố thì công chức tiếp công dân phải viết giấy biên nhận đơn và các tài liệu kèm theo (giấy biên nhận lập thành 02 bản, mỗi bên giữ một bản), tham mưu Tổ trưởng Tổ tiếp công dân (có đơn và giấy biên nhận kèm theo) trình Chủ tịch UBND thành phố xem xét giao nhiệm vụ cho phòng, ban, đơn vị chuyên môn thẩm tra, xác minh, kiến nghị xử lý vụ việc theo quy định pháp luật.

5. Trường hợp công dân đến trình bày khiếu nại, phản ánh, kiến nghị trực tiếp mà không có đơn thì xử lý như sau:

- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố thì giải thích, hướng dẫn công dân theo quy định của pháp luật;

- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố thì hướng dẫn công dân viết đơn để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; trường hợp công dân là người không có khả năng viết đơn thì công chức tiếp công dân phải ghi lại đầy đủ nội dung theo quy định, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ và tham mưu Tổ trưởng Tổ tiếp công dân trình Chủ tịch UBND thành phố xem xét giao nhiệm vụ cho phòng, ban, đơn vị chuyên môn thẩm tra, xác minh, kiến nghị xử lý vụ việc hoặc trình Chủ tịch UBND thành phố.

6. Trường hợp công dân tố cáo:

- Giải thích cho họ rõ quyền và nghĩa vụ của người tố cáo theo quy định tại Luật Tố cáo năm 2011;

- Giải thích cho công dân hiểu pháp luật quy định không xem xét, giải quyết những tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới;

- Trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì công chức tiếp công dân phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký xác nhận. Thời điểm tiếp nhận tố cáo được tính từ ngày người tố cáo ký xác nhận vào nội dung bản tố cáo;

- Trường hợp người tố cáo gửi kèm theo đơn những thông tin, tài liệu làm bằng chứng để tố cáo thì phải viết giấy biên nhận, có chữ ký của người tiếp nhận và người cung cấp. Giấy biên nhận viết thành hai bản, mỗi bên giữ một bản;

- Trường hợp tố cáo qua điện thoại, bằng thông điệp dữ liệu thì công chức tiếp nhận ghi chép và báo cáo Tổ trưởng Tổ tiếp công dân tham mưu Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo phòng, ban, đơn vị chuyên môn tổ chức biện pháp xác minh tên, địa chỉ người tố cáo theo thông tin người tố cáo cung cấp; nếu là thông tin tố cáo

tham nhũng, thực hiện theo quy định tại Nghị định số 120/2006/NĐ-CP ngày 20/10/2006 của Chính phủ hướng dẫn thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng;

7. Trường hợp công dân phản ánh, kiến nghị hỏi về chính sách, pháp luật, thủ tục hành chính: Công chức tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe và hướng dẫn, giải thích rõ ràng cho công dân với khả năng, điều kiện cho phép; tiếp nhận các ý kiến phản ánh, kiến nghị bằng đơn hoặc trực tiếp; nghiên cứu và tham mưu đề xuất xử lý theo quy định cụ thể trong Quy chế này.

### **Điều 15. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thành phố:**

1. Chủ tịch UBND thành phố trực tiếp hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân vào ngày 10 và 25 hàng tháng, trường hợp các ngày này trùng vào ngày lễ, ngày thứ bảy, chủ nhật thì sẽ tiếp vào ngày hành chính làm việc liền kề. Phó Chủ tịch UBND thành phố được ủy quyền tiếp thay phải báo cáo tình hình, kết quả cho Chủ tịch UBND thành phố.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm có: Chủ tịch UBND thành phố; đại diện lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị: Thanh tra; Văn phòng HĐND và UBND; Tài nguyên và Môi trường; Quản lý đô thị; Tư pháp; Bồi thường GPMB; Quản lý dự án XDCTHT thành phố, Công an thành phố. Tùy theo nội dung tiếp công dân, Chủ tịch UBND thành phố có thể triệu tập các phòng, ban, đơn vị trực thuộc khác và Chủ tịch UBND các phường, xã hoặc mời đại diện: Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố, Văn phòng Thành ủy, các Hội, Đoàn thể thành phố tiếp công dân cùng.

Địa điểm tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thành phố tại phòng tiếp công dân thành phố.

Văn phòng HĐND và UBND thành phố có trách nhiệm sắp xếp, bố trí lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố, các Phó Chủ tịch UBND thành phố công bố công khai trước ngày 31 tháng 12 của năm trước và được niêm yết tại phòng tiếp công dân của thành phố.

### **2. Công tác chuẩn bị tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thành phố:**

- Công dân có đủ điều kiện đến phòng tiếp công dân thì được Chủ tịch UBND thành phố tiếp và phải thực hiện đăng ký theo thứ tự quy định.

- Công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân việc lập danh sách đăng ký; khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, phải kiểm tra điều kiện theo quy định pháp luật; giải thích, hướng dẫn rõ những thông tin liên quan đến vụ việc của công dân và ghi tên vào danh sách.

- Trường các phòng, ban, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm tham gia buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thành phố và phải chuẩn bị kỹ nội dung tiếp công dân. Trường hợp vắng mặt phải có lý do chính đáng, khi cử cấp phó đi thay phải

ủy quyền đầy đủ và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố về nội dung ủy quyền.

- Các cơ quan được mời tham gia với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng về nguyên tắc phải cử người có đủ thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức mình theo quy định của pháp luật và Điều lệ.

### **Điều 16. Quy trình tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố:**

1. Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm làm thư ký cuộc tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố.

2. Thư ký cuộc tiếp công dân chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị cho người chủ trì trước khi cuộc tiếp công dân bắt đầu.

3. Công chức tiếp công dân mời công dân theo thứ tự đã đăng ký; kiểm tra giấy tờ tùy thân và báo cáo Chủ tịch UBND thành phố họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung chủ yếu và yêu cầu của công dân.

4. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

5. Chủ tịch UBND thành phố chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi và yêu cầu các cơ quan tổ chức, cá nhân tham dự trả lời công khai để nắm chắc nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan; sau đó đưa ra ý kiến trả lời chính thức cho công dân. Đối với những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có đủ cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân, người chủ trì trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, công dân cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

6. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thành phố, thư ký cuộc tiếp công dân có trách nhiệm dự thảo văn bản thông báo kết quả tiếp công dân, tham mưu Chánh Văn phòng thừa lệnh Chủ tịch UBND thành phố ban hành thông báo ý kiến kết luận đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm cơ sở thực hiện và để kiểm tra, giám sát việc thực thi nhiệm vụ, chấp hành pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

## **Chương IV**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC PHÒNG, BAN, ĐƠN VỊ THÀNH PHỐ, UBND CÁC PHƯỜNG, XÃ CÓ TRÁCH NHIỆM, THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÔNG DÂN**

**Điều 17. Quan hệ giữa Tổ Tiếp công dân của thành phố với các phòng, ban, đơn vị thành phố, UBND các phường, xã:**

1. Khi nhận được các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do Tổ Tiếp Công dân chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân đến thì Trưởng các phòng, ban, đơn vị thành phố; Chủ tịch UBND các phường, xã có trách nhiệm giải quyết theo thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân; kết quả giải quyết phải được đồng gửi cho Tổ Tiếp công dân Thành phố.

2. Những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do Tổ Tiếp công dân chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân đến, nếu Trưởng các phòng, ban, đơn vị thành phố; Chủ tịch UBND các phường, xã có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết để quá hạn quy định mà không giải quyết thì Tổ trưởng Tổ tiếp công dân thành phố báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND thành phố có văn bản nhắc nhở, đôn đốc phải giải quyết kịp thời. Nếu yêu cầu, chỉ đạo không được chấp hành thì báo cáo Chủ tịch UBND thành phố xem xét xử lý theo quy định.

**Điều 18. Quan hệ giữa Tổ tiếp công dân thành phố với Thanh tra thành phố:**

1. Thanh tra thành phố có trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác tiếp công dân của thành phố. Tổ tiếp công dân chủ động thường xuyên trao đổi thông tin với Thanh tra thành phố nhằm đảm bảo đề xuất xử lý chính xác, kịp thời, đúng thủ tục các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; thống nhất các tiêu chí, biểu mẫu tổng hợp tình hình tiếp dân, xử lý đơn theo yêu cầu của Thanh tra Chính phủ để tham mưu đồng bộ cho Chủ tịch UBND thành phố lãnh đạo, chỉ đạo.

2. Định kỳ 6 tháng, hàng năm, Tổ trưởng Tổ tiếp công dân làm việc với Chánh Thanh tra thành phố để chấn chỉnh những thiếu sót, trao đổi, bàn bạc biện pháp nâng cao hiệu quả công tác và chấn chỉnh những điểm còn thiếu sót trong quá trình tiếp dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

**Chương V**

**ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN  
CỦA THÀNH PHỐ**

**Điều 19. Trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự tại phòng tiếp công dân:**

1. Công an thành phố có trách nhiệm xây dựng phương án đảm bảo an ninh trật tự và cử cán bộ tham dự các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố và Tổ Tiếp công dân của thành phố. Trường hợp công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân, những người thi hành nhiệm vụ hoặc có hành vi kích động gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ thì xử lý theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp cần thiết có thể áp dụng các biện

pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân.

2. Trưởng Công an thành phố chịu trách nhiệm chỉ đạo các bộ phận chuyên môn, Công an phường Tiên Cát có biện pháp phối hợp bảo đảm an ninh trật tự cho phòng tiếp công dân và hoạt động tiếp công dân theo lịch tiếp công dân của Thành phố.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Trách nhiệm tổ chức thi hành.**

1. Thủ trưởng các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức kinh tế và các cá nhân trên địa bàn thành phố Việt Trì chấp hành nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường căn cứ vào quy định của pháp luật, của Quy chế này và điều kiện cụ thể của phòng, ban, đơn vị mình để ban hành quy chế phù hợp, nhằm thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trong lĩnh vực, địa phương phụ trách.

3. Tổ trưởng Tổ tiếp công dân thành phố có trách nhiệm căn cứ Quy chế này để phân công, phối hợp giữa cá nhân, tổ chức trong nội bộ Tổ tiếp công dân và Văn phòng HĐND và UBND thành phố đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được giao; đảm bảo kinh phí, phương tiện cho hoạt động thường xuyên, đột xuất của Tổ tiếp công dân; phối hợp với Chánh Thanh tra thành phố kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; theo dõi, tổng hợp ý kiến, đánh giá về tình hình thực hiện Quy chế, báo cáo Chủ tịch UBND thành phố khen thưởng cá nhân, tổ chức có thành tích; xử lý hành vi vi phạm; sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tế.

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

(Đã ký)

**Lê Hồng Vân**