

## QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế và hoạt động  
của Tổ tiếp công dân xã Đắc N'Drung, huyện Đắc Song

## ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐẮK N'DRUNG

Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 được Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 25/11/2013;

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 Quyết định số 1465, ngày 17/9/2014 của UBND huyện Đắk Song về việc ban hành Quy định tổ chức và hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị;

Xét tình hình thực tế tại địa phương,

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Tổ tiếp công dân xã Đắk N'Drung, gồm 05 Chương, 17 Điều.

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 70/2014 của UBND xã Đắk N'drug.

**Điều 3.** Văn phòng HĐND&UBND xã, Tổ tiếp công dân của xã, Trưởng các Ban, ngành, đoàn thể và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

*Nơi nhân:*

- Như Điều 3;
- UBND huyện;
- Thanh tra huyện;
- Ban tiếp công dân huyện;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- Chủ tịch, Các Phó CT UBND xã;
- Lưu VT.

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



ĐIỀU KHÁNH LIN

## QUY CHẾ

**Hoạt động của Tổ Tiếp công dân xã Đắc N'Drung**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 51 /QĐ-UBND  
ngày 31 tháng 8 năm 2016 của UBND xã Đắc N'Drung)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

Bản Quy chế này quy định về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và quan hệ công tác của Tổ Tiếp công dân xã Đắc N'Drung (sau đây gọi tắt là Tổ tiếp công dân xã).

#### Điều 2. Vị trí, chức năng

Tổ Tiếp công dân xã do UBND xã thành lập, tham mưu giúp Đảng ủy, HĐND và UBND xã hướng dẫn, tiếp nhận các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh, các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của công dân; là đầu mối tiếp nhận, phân loại, đề xuất xử lý bước đầu đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và chuyển giao vụ việc đến cơ quan có liên quan để thẩm tra, xác minh, kết luận, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo, kiến nghị người có thẩm quyền xem xét giải quyết; chịu trách nhiệm kiểm tra, theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết của cán bộ, công chức tham mưu, báo cáo kết quả tiến độ giải quyết đến Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã và Chủ tịch UBND xã; niêm yết công khai Quyết định giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND xã.

Tổ Tiếp công dân xã được hưởng kinh phí hoạt động từ ngân sách nhà nước, được sử dụng con dấu của UBND xã để hoạt động theo quy định của pháp luật.

### Chương II NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, TỔ CHỨC

#### Điều 3. Nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ Tiếp công dân xã

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã.

a) Có trách nhiệm tham mưu để xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Tổ tiếp công dân xã.

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Tổ tiếp công dân xã với đại diện của các ban, ngành có liên quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại UBND xã.



c) Chủ trì, phối hợp với các ban, ngành có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch UBND, lãnh đạo Đảng ủy, HĐND tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại UBND xã hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND xã, Tổ tiếp công dân xã.

b) Hướng dẫn, chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn thư đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Tổ tiếp công dân xã, của các ban, ngành thuộc UBND xã.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Tổ tiếp công dân xã chuyển đến.

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện các ban, ngành có liên quan kiểm tra việc tiếp nhận đối với đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Tổ tiếp công dân xã chuyển đến khi được Chủ tịch UBND xã giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Tổ tiếp công dân xã, của các ban, ngành có liên quan; Báo cáo định kỳ và đột xuất với UBND huyện và Thanh tra huyện.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với các cơ quan, có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

b) Phối hợp với Công an xã đảm bảo an ninh trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại UBND xã.

c) Phối hợp với Tổ hòa giải các thôn, bon nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục để công dân tự hòa giải và thỏa thuận với nhau.



7. Phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân xã tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã trong việc:

Kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt các văn bản pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn thư đối với nhân dân, cán bộ, công chức từ xã đến các thôn, bon

Đề xuất khen thưởng, xử lý đối với cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện quy chế tiếp công dân và xử lý đơn thư; xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố ý trì hoãn việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND xã giao.

#### **Điều 4. Về công tác tổ chức**

1. Tổ Tiếp công dân xã làm việc kiêm nhiệm, làm công tác tiếp công dân.

2. Tổ Tiếp công dân xã làm việc theo chế độ thủ trưởng chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về hoạt động trong công tác tiếp công dân.

#### **Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ Tiếp công dân xã**

1. Đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân của xã tham gia tiếp công dân thường xuyên tại UBND xã.

2. Phối hợp với Ban thanh tra nhân dân của xã trong việc:

a) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và cá nhân.

b) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã trong quá trình tiếp công dân.

c) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân; báo cáo với UBND huyện về công tác tiếp công dân của Tổ tiếp công dân của xã.

3. Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại UBND xã.

4. Đề nghị UBND xã xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

5. Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu đồng thời sắp xếp lịch để Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất. Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia.

b) Vụ việc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

### **Chương III**



## **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 9. Phối hợp với các ban, ngành trong việc tiếp công dân tại UBND**

**xã**

1. Tổ Tiếp công dân xã có trách nhiệm phối hợp với Ban Thanh tra nhân dân tham mưu, xử lý đơn; đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện quy định về việc phối hợp tiếp công dân tại UBND xã, có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.

### **Điều 10. Phối hợp trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân**

1. Tổ Tiếp công dân xã chịu trách nhiệm làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn đón tiếp, hướng dẫn công dân liên hệ để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Đại diện các ban, ngành thuộc UBND xã có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi nhiệm vụ được giao.

### **Điều 11. Phối hợp trong việc bảo vệ UBND xã, người tiếp công dân, bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Phối hợp trong việc bảo vệ UBND xã, người tiếp công dân:

a) Tổ Tiếp công dân xã có trách nhiệm phối hợp với Công an xã bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại UBND xã;

b) Công an xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Tổ Tiếp công dân xã, bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã được tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người đến tố cáo được bảo đảm bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật;

b) Tổ tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

### **Điều 12. Mối quan hệ với các thôn, bon**



Phối hợp chặt chẽ để trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phối hợp xử lý để tránh báo cáo trùng lặp các vụ việc giải quyết.

### **Điều 13. Quan hệ công tác với Ban Tiếp công dân huyện.**

Tổ Tiếp công dân xã chịu sự hướng dẫn về nghiệp vụ, công tác tiếp công dân của Ban Tiếp công dân huyện; phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp, trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ để đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân nhằm tham mưu giúp lãnh đạo xã giải quyết tốt công tác tiếp dân, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã đạt kết quả tốt.

## **Chương IV**

### **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 15. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân**

1. Chủ tịch UBND xã bố trí cán bộ, công chức có năng lực, phẩm chất, đạo đức, có trách nhiệm, làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế; bố trí địa điểm thuận lợi để tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân.

2. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại UBND xã.

#### **Điều 16. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân**

Người tiếp công dân được hưởng các chế độ chính sách sau:

- Được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.
- Được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân theo quy định.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 17. Tổ chức thực hiện**

- Cán bộ, công chức thuộc Tổ Tiếp công dân xã và cá nhân có liên quan khi quan hệ công tác với Tổ Tiếp công dân xã chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc có những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, Tổ Tiếp công dân xã có trách nhiệm kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi nội dung bản Quy chế này cho phù hợp./.

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



**ĐIỀU KHÁNH RIN**