|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN****THÀNH PHỐ LAI CHÂU** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨAVIỆT NAM****Độc lập** - **Tự do** - **Hạnh phúc** |
| Số: /QĐ-UBND | *Thành phố Lai Châu, ngày tháng 10 năm 2022* |

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân**

 **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ LAI CHÂU**

*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 quyền địa phường 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

 *Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*

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

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 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 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố Lai Châu.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Lai Châu.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2077/QĐ-UBND ngày 02/11/2015 của UBND thành phố lai Châu về việc ban hành Quy chế tiếp công dân.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Như Điều 3;- TT. Thành ủy, HĐND thành phố (B/c);- Chủ tịch, các PCT UBND thành phố;- Lưu: VT, BTCD. | **TM. ỦY BAN NHÂN DÂN****CHỦ TỊCH****Nguyễn Văn Nghiệp** |

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Lai Châu**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 10 năm 2022 của UBND thành phố Lai Châu)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

Phạm vi điều chỉnh:Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Lai Châu; việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thành phố trong công tác tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Đối tượng áp dụng:Quy chế này áp dụng đối với UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Lai Châu; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

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

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, công tác quản lý, điều hành của UBND thành phố.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Thanh tra thành phố Lai Châu.

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.

**Điều 4. Địa điểm tiếp công dân**

1. Trụ sở tiếp công dân thành phố Lai Châu, địa chỉ: Tầng 01, Trụ sở các cơ quan thành phố, số 68, đường Võ Nguyên Giáp, tổ 7, phường Quyết Tiến, thành phố Lai Châu, tỉnh Lai Châu.

 2. Trụ sở tiếp công dân được bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết nội quy tiếp công dân; lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND thành phố; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

**Điều 5. Thời gian, hình thức tiếp công dân**

 1. UBND thành phố Lai Châu tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật). Cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Trưởng ban tiếp công dân thành phố có trách nhiệm tiếp công dân hoặc cử công chức chuyên trách tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

Văn phòng HĐND-UBND thành phố tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND thành phố theo quy định.

3. Chủ tịch UBND thành phố chủ trì tiếp công dân ít nhất 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 của Luật Tiếp công dân.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường có trách nhiệm tham gia hoặc cử cán bộ, công chức tham giatiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố khi có yêu cầu.

5. Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Văn phòng HĐND-UBND thành phố có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân của Chủ tịch HĐND thành phố và Chủ tịch UBND thành phố đến các cơ quan, đơn vị có liên quan.

**Chương II**

**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

 **Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Khi công dân đến Trụ sở tiếp công dân thành phố Lai Châu để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân theo quy định.

 2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi 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.

8. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của thành phố

*a) Tiếp công dân định kỳ*

- Chủ tịch UBND thành phố chủ trì tiếp công dân vào ngày 15 và 25 hằng tháng nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tiếp vào ngày kế tiếp sau ngày nghỉ, ngày lễ của tháng đó. Trường hợp có công việc đột xuất Chủ tịch UBND thành phố ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân đảm bảo theo quy định. Việc ủy quyền được Thông báo tại Ban tiếp công dân thành phố.

- Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND thành phố gồm đại diện lãnh đạo: Văn phòng HĐND-UBND thành phố, Thanh tra thành phố, phòng Tài nguyên và Môi trường, Trung tâm Phát triển quỹ đất, Quản lý đô thị và một số cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường khi có yêu cầu *(thành phần cụ thể do Ban Tiếp công dân thành phố thông báo theo chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân).*

- Ban Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký ban hành Thông báo kết luận việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND thành phố; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện theo quy định.

*b) Tiếp công dân đột xuất*

- Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên;

- Chủ tịch UBND thành phố chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND thành phố đi vắng thì phân công Phó Chủ tịch UBND thành phố chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

*c) Tiếp công dân thường xuyên*

- Ban Tiếp công dân thành phố làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố theo quy định.

- Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố được thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 13 của Luật Tiếp công dân.

**Điều 7.** **Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người trong tình trạng say 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;

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

**Chương III**

**QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI,**

**TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

***Khi đến Trụ sở tiếp công dân thành phố, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:***

1. 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. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

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

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

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

***Khi đến Trụ sở tiếp công dân thành phố, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:***

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với 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. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. 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.

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

**Điều 9. Đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân**

Công an thành phốcó trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân thành phố khi có yêu cầu. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp 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 trong hoạt động tiếp công dân.

**Chương IV**

**QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 10. Quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Văn phòng HĐND-UBND thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố tham mưu, giúp UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố thực hiện quản lý công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và Quy chế này.

Khi tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ theo dõi tiếp công dân” “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Công chức sau khi tiếp nhận có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND thành phố xem xét giải quyết, trả lời theo quy định.

2. Phối hợp với Thanh tra thành phố tham mưu, giúp Chủ tịch UBND thành phố trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn của các cơ quan chuyên môn thành phố, UBND các xã, phường.

 **Điều 11. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân thành phố được hưởng chế độ bồi dưỡng theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định việc thực hiện chế độ bồi dưỡng với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quyết định số 39/2017/QĐ-UBND ngày 24/8/2017 của UBND tỉnh Lai Châu quy định việc thực hiện chế độ bồi dưỡng với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

 **Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo, quan hệ công tác**

 1. Ban Tiếp công dân thành phố: Có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố; phối hợp với Thanh tra thành phố trong việc cung cấp thông tin để Thanh tra tổng hợp tham mưu UBND thành phố báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định và Quy chế này.

2. Thanh tra thành phố:Có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; phối hợp với Ban tiếp công dân thành phố tham mưu cho UBND thành phố tổng hợp, báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân trên địa bàn thành phố gửi UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường: Có trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân thành phố khi có yêu cầu; báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc địa bàn quản lý với UBND thành phố, Ban tiếp công dân thành phố, Thanh tra thành phố và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

4. Nội dung báo cáo, thời kỳ lấy số liệu và biểu mẫu kèm theo

Nội dung, thời kỳ lấy số liệu và biểu mẫu báo cáo thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; Quyết định số 87/QĐ-UBND ngày 21/01/2022 của UBND thành phố Lai Châu ban hành quy định thực hiện chế độ báo cáo công tác thanh tra, kiểm tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng trên địa bàn thành phố Lai Châu.

**Chương V**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13.** **Trách nhiệm thi hành**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố, Trưởng Ban Tiếp công dân thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường có trách nhiệm chấp hành và tổ chức thực hiện Quy chế này.

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

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường phản ánh kịp thời về UBND thành phố (qua Ban Tiếp công dân thành phố) để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố xem xét, quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.