UBND HUYỆN PHONG THỔ
P.DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO

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

Số: 06/QĐ-PDT&TG

Phong Thổ, ngày 05 tháng 03 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân của Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ, tỉnh Lai Châu

TRƯỞNG PHÒNG DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO HUYỆN PHONG THỔ

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Quyết định số 40/2015/QĐ-UBND, ngày 21/12/2015 của UBND tỉnh Lai Châu ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Lai Châu;

Xét đề nghị của Công chức phụ trách tiếp công dân của Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ *(Có quy chế đính kèm)*.

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

Điều 3. Lãnh đạo; Công chức Phòng Dân tộc và Tôn giáo, huyện Phong Thổ, các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Sở Dân tộc và Tôn giáo tỉnh;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Thanh tra huyện;
- Các cơ quan ban ngành huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;
- Niêm yết tại Địa điểm TCD của PDT&TG;
- Lưu: VT.

TRƯỞNG PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
PHÒNG DÂN TỘC VÀ TÔN GIÁO
H. PHONG THỔ-T. LAI CHÂU

Trịnh Khắc Tấn

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Kèm theo Quyết định số 06/QĐ-PDT&TG ngày 05 tháng 03 năm 2025 của Trưởng Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ, tỉnh Lai Châu)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến phản ánh, đề nghị, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tại Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ (Gọi tắt là Phòng).

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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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 thực hiện tại trụ sở làm việc của Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo 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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân của Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ tại trụ sở của đơn vị trong giờ hành chính khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân để công dân biết và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật; được trang bị đầy đủ các phương tiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân được thuận lợi theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Tiếp công dân của lãnh đạo Phòng

a) Tiếp công dân định kỳ:

- Địa điểm tiếp: Phòng làm việc của đơn vị.

- Thời gian tiếp: Vào giờ hành chính của ngày làm việc (Theo thông báo lịch tiếp công dân hàng tháng của Phòng).

- Thành phần tham gia tiếp: Cán bộ được phân công phụ trách tiếp dân, Cán bộ, công chức của Phòng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công có liên quan đến nội dung công dân đề nghị (Theo thông báo lịch tiếp công dân hàng năm của Phòng).

b) Tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp sau đây:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Vụ việc nếu không xem xét, báo cáo với lãnh đạo Phòng kịp thời để xử lý có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc 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.

2. Tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị

a) Việc tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị do cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý đơn thư thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần. Việc tiếp công dân được ghi đầy đủ thông tin vào sổ tiếp công dân (Kể cả đơn thư gửi qua đường Bưu điện).

b) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, đề nghị, phản ánh: Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của lãnh đạo, công chức Phòng.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Công dân được cán bộ tiếp công dân đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Công dân trình bày trực tiếp, cán bộ tiếp công dân tổng hợp ý kiến, trao đổi với lãnh đạo Phòng mời các thành phần có liên quan tham gia phối hợp để thực hiện việc rà soát sự việc, quá trình giải quyết đối với nội dung công dân trình bày, đồng thời giải thích quy trình, trình tự thực hiện theo quy định của pháp luật đối với những nội dung công dân có ý kiến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

3. Sau khi rà soát nội dung công dân trình bày, cán bộ được phân công tiếp công dân báo cáo lãnh đạo Phòng chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ về nội dung công dân trình bày và đề xuất hướng xử lý, trả lời, hướng dẫn đối với nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

4. Người chủ trì buổi tiếp dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày và quyết định.

- Chỉ định các thành phần tham gia có ý kiến về nội dung vụ việc công dân trình bày liên quan đến lĩnh vực được giao, được phân công;

- Kết luận, giao nhiệm vụ cho các cán bộ, công chức kiểm tra, xác minh để làm rõ vụ việc (nếu chưa rõ và công dân đề nghị);

- Hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành.

Điều 8. Nhiệm vụ của cán bộ tiếp công dân của Phòng

1. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên khi có công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trình tự, quy trình tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân của Phòng, đề nghị công dân chấp hành theo quy định.

3. Tiếp nhận đơn thư của công dân, tổng hợp phân loại đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trình lãnh đạo Phòng.

4. Ghi đầy đủ thông tin vào sổ tiếp công dân thông tin sau khi ghi vào sổ phải được cập nhật vào phần mềm tiếp công dân (Kể cả đơn thư gửi qua đường Bưu điện).

5. Hướng dẫn công dân đến các đơn vị khác đối với những kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo không thuộc chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của Phòng.

6. Giữ gìn tài sản, vệ sinh tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 9. Nhiệm vụ của các công chức trong đơn vị

1. Các công chức trong đơn vị sau khi nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được lãnh đạo Phòng giao (của công dân được gửi qua đường Bưu điện hoặc qua email, công văn chuyển đến của UBND huyện, các cơ quan, đoàn thể có liên quan) có trách nhiệm xử lý đơn thư, tham mưu lãnh đạo Phòng, đồng thời ghi thông tin đơn thư vào sổ theo dõi xử lý đơn thư, cập nhật đơn thư vào phần mềm tiếp công dân giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

2. Bộ phận tiếp nhận công văn sau khi tiếp nhận đơn thư từ cán bộ tiếp công dân của Phòng, phân loại đơn thư tham mưu lãnh đạo Phòng giao cho các đồng chí công chức chuyên môn giải quyết.

3. Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm giúp lãnh đạo Phòng quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo; theo dõi việc cập nhật vào phần mềm, tổng hợp báo cáo tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo theo quy định.

4. Bộ phận tiếp công dân phối hợp với các đồng chí công chức thường xuyên theo dõi cơ sở vật chất, các loại sổ, đơn…, phần mềm tiếp tiếp công dân giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo tại phòng tiếp công dân Phòng theo quy định của Pháp luật.

Chương III
QUYỀN HẠN VÀ NGHĨA VỤ CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

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

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

đ) Được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp với thủ trưởng của người tiếp công dân nếu họ có những việc làm sai trái, gây cản trở, phiền hà sách nhiễu trong khi thực hiện nhiệm vụ;

e) Đối với trường hợp tố cáo, công dân được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ và các thông tin khác gây bất lợi cho người 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, hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;

đ) 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp dân, trong trường hợp gửi đơn thì phải có một người đại diện để ký tên hoặc điểm chỉ;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 11. Trách nhiệm cán bộ tiếp công dân

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

2. Yêu cầu người 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.

3. 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 vào sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày, đọc lại cho người trình bày nghe và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người 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.

5. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi men), người mắc bệnh tâm thần hoặc 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 tiếp công dân.

3. 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.

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

Điều 13. Tiếp nhận và xử lý bước đầu 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 họ nêu rõ họ tên, địa chỉ, hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân theo quy định. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp trình bày nội dung chưa rõ ràng thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu chứng cứ.

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

Điều 14. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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. Trường hợp có từ 5 đến 10 người thì cử 1 hoặc 2 người đại diện, trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 5 người. 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 15. Tiếp nhận, xử lý trường hợp nhiều ngợời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân trong trường hợp tiếp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải báo cáo Lãnh đạo Phòng để trực tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu mà họ cung cấp. Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi đầy đủ chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp có nhiều nội dung thuộc trách nhiệm của nhiều ngành, nhiều cấp đã qua nhiều cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì lãnh đạo Phòng có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, đơn vị có liên quan hoặc đại diện Ủy ban nhân dân xã, thị trấn nơi phát sinh đơn thư tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Yêu cầu cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp tài liệu, chứng cứ có liên quan; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những 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 thì lãnh đạo Phòng phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

Chương IV
ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân

1. Kinh phí cho hoạt động tiếp công dân do ngân sách Nhà nước đảm bảo theo quy định; việc sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Nhà nước.

2. Người tiếp công dân, người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của nhà nước.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm thi hành

1. Lãnh đạo, công chức của Phòng Dân tộc và Tôn giáo huyện Phong Thổ, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành và tổ chức thực hiện.

2. Cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì được khen thưởng; nếu có vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật./.