

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp dân của Bí thư Thị ủy Duyên Hải**

-----

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;
- Căn cứ Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị “*về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân*”;
- Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ thị xã Duyên Hải khóa II, nhiệm kỳ 2015 - 2020;

Ban Thường vụ Thị ủy ban hành Quy chế tiếp dân của Bí thư Thị ủy như sau:

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

1. Quy chế này quy định hoạt động tiếp dân của Bí thư Thị ủy; trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong hoạt động tiếp dân của Bí thư Thị ủy; trách nhiệm của cơ quan được phân công nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý thông tin, báo cáo và theo dõi, tổng hợp, tham mưu cho Bí thư Thị ủy lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của dân trên địa bàn thị xã.

2. Quy chế này được áp dụng đối với cơ quan, cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp dân; người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là người dân, cán bộ, đảng viên, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### **Điều 2. Mục đích tiếp dân**

1. Đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, góp ý của người dân về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

2. Giải thích chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân, góp phần tuyên truyền, phổ biến chủ trương, quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

3. Hướng dẫn người dân thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

4. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bí thư Thị ủy để xem xét, xử lý, giải quyết và thông báo kết quả cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo biết theo quy định của Đảng và pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp dân**

1. Việc tiếp dân phải được tiến hành tại nơi tiếp dân.
2. Việc tiếp dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, công tâm, khách quan, kịp thời; trình tự, thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định; bảo đảm bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp dân.
3. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của dân; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân thực hiện việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định của Đảng và pháp luật.

### **Điều 4. Các hành vi bị xem xét xử lý trách nhiệm**

1. Đối với người tiếp dân
  - a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo;
  - b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cung cấp;
  - c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp dân.
2. Đối với người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo
  - a) Lợi dụng việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để kích động, lôi kéo nhiều người, gây mất an ninh, trật tự;
  - b) Xuyên tạc, vu khống, xâm hại đến quyền và lợi ích của Nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân;
  - c) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp dân.

### **Điều 5. Trách nhiệm tiếp dân**

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp dân, bao gồm:
  - a) Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã.
  - b) Cơ quan Kiểm tra - Thanh tra thị xã.
2. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy không thuộc Khoản 1 Điều này có trách nhiệm tiếp dân theo chỉ đạo của Bí thư Thị ủy.

### **Điều 6. Việc tổ chức tiếp dân thường xuyên**

1. Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã, Cơ quan Kiểm tra - Thanh tra thị xã cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân thị xã thực hiện việc tiếp dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thị xã.
2. Phạm vi tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo như sau
  - a) Đại diện Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của

Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của Thị ủy.

b) Đại diện Cơ quan Kiểm tra - Thanh tra thị xã tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Thị ủy và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Thị ủy.

**3. Trách nhiệm của Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã**

a) Cử công chức tiếp dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thị xã;

b) Công chức được phân công tiếp dân có trách nhiệm tiếp nhận đầy đủ, trung thực mọi thông tin phản ánh, kiến nghị và đơn khiếu nại, tố cáo của dân; lập hồ sơ tiếp dân theo quy định của Đảng và pháp luật;

c) Báo cáo Bí thư Thị ủy để tiếp nhận giải quyết kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền hoặc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của Đảng và pháp luật;

d) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân, bảo đảm đúng thời hạn và nội dung giải quyết theo quy định của Đảng và pháp luật;

đ) Thường xuyên báo cáo với Bí thư Thị ủy về tình hình, kết quả tiếp dân và xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân.

### **Điều 7. Bí thư Thị ủy tiếp dân**

#### **1. Tiếp dân định kỳ**

Bí thư Thị ủy tiếp dân định kỳ **vào ngày 05 hàng tháng**, nếu ngày 05 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

#### **2. Tiếp dân đột xuất**

Bí thư Thị ủy tiếp dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị, cụ thể như sau:

a) Vụ việc nổi cộm, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

### **Điều 8. Đăng ký lịch tiếp dân và nội dung tiếp dân**

#### **1. Đối với tiếp dân định kỳ**

Người dân có nhu cầu gặp trực tiếp Bí thư Thị ủy để trình bày những nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phải đăng ký với Văn phòng Thị ủy và

Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã trước 05 ngày tiếp dân định kỳ của Bí thư Thị ủy. Khi đăng ký, công dân phải xuất trình giấy tờ tùy thân và đăng ký nội dung cần phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để Bí thư Thị ủy chuẩn bị nội dung đón tiếp.

## 2. Đối với tiếp dân đột xuất

Người dân có nhu cầu gặp trực tiếp Bí thư Thị ủy để trình bày những nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phải đăng ký với Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã để báo cáo Bí thư sắp xếp thời gian và thông báo lịch tiếp dân.

Khi người dân đăng ký, phải xuất trình giấy tờ tùy thân, số điện thoại liên hệ (nếu có) và đăng ký nội dung cần phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để Bí thư Thị ủy chuẩn bị đón tiếp.

Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận đăng ký của người dân, Bí thư Thị ủy sẽ thông báo lịch tiếp dân.

## **Điều 9. Thời gian, địa điểm tiếp dân**

### 1. Thời gian tiếp dân

a) Tiếp dân thường xuyên của cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp dân trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần;

b) Tiếp dân định kỳ của Bí thư Thị ủy vào ngày 05 hàng tháng, nếu ngày 05 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo;

c) Trường hợp phức tạp theo quy định của Đảng và pháp luật hoặc xét thấy khẩn thiết, Bí thư Thị ủy sẽ bố trí lịch tiếp dân đột xuất.

### 2. Địa điểm tiếp dân

Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã (**Trụ sở Tiếp công dân thị xã**), tại số 14, đường 3/2, khóm 1, phường 1, thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh.

## **Điều 10. Quyền và trách nhiệm của người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có các quyền sau đây:

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

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

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

d) Được giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của mình khi thực hiện quyền tố cáo;

đ) Các quyền khác theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

2. Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm:

- 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 đối với người tiếp dân;
- c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp dân ghi chép lại;
- d) Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy tiếp dân và hướng dẫn của người tiếp dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo;
- e) Chịu trách nhiệm theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 11. Quyền và trách nhiệm của người tiếp dân**

1. Người tiếp dân có các quyền sau đây

- a) Yêu cầu người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của Đảng và pháp luật;
- b) Yêu cầu người dân trình bày rõ ràng nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người dân không có đơn;
- c) Đề nghị người dân viết lại đơn trong trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ;
- d) Yêu cầu người dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết vụ việc;
- đ) Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp 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;
- e) Được từ chối tiếp dân trong các trường hợp sau đây:
  - 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;
  - Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp dân;
  - Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan của Đảng hoặc 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 phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo kéo dài;

- Những trường hợp khác theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

## 2. Người tiếp dân có trách nhiệm

a) Đón tiếp, lắng nghe để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, ghi vào sổ theo dõi tiếp dân theo quy định;

b) Giải thích, hướng dẫn cho người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực của cơ quan, người có thẩm quyền; hướng dẫn người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền xử lý, giải quyết;

c) Hướng dẫn người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo viết đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định;

Trong trường hợp người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trình bày trực tiếp, người tiếp dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d) Hướng dẫn người dân cử đại diện trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trong trường hợp có nhiều người cùng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về một nội dung;

đ) Hướng dẫn người dân viết thành đơn có nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung;

e) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; thông báo kết quả xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cho người dân;

g) Thông báo cho người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy tiếp dân hoặc cử cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp dân khi người dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của người đang thực hiện nhiệm vụ tiếp dân;

h) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo; không được tiết lộ những thông tin có bất lợi cho người bị tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

i) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp người dân đề nghị Bí thư Thị ủy tiếp;

k) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Bí thư Thị ủy để xem xét, giải quyết theo quy định;

l) Theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp dân.

### **Điều 12. Trang phục, thái độ tiếp công dân**

1. Khi tiếp dân, người tiếp dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề theo quy định.

2. Người tiếp dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của dân, tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trình bày.

### **Điều 13. Công bố thông tin về việc tiếp dân**

1. Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp dân của Bí thư Thị ủy tại địa điểm tiếp dân của Bí thư Thị ủy và thông báo trên Trang Thông tin điện tử của thị xã về các nội dung sau đây:

- a) Nội quy, Quy chế tiếp dân.
- b) Địa điểm tiếp dân.
- c) Thời gian tiếp dân thường xuyên.
- d) Lịch tiếp dân của Bí thư Thị ủy.

2. Lịch tiếp dân định kỳ của Bí thư Thị ủy được niêm yết chậm nhất là 10 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

### **Điều 14. Quy trình tiếp nhận và xử lý bước đầu phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.**

1. Khi người dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, người tiếp 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 phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hoặc hướng dẫn người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trình bày nội dung vụ việc.

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

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

**Điều 15. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc trách nhiệm của Bí thư Thị ủy**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Bí thư Thị ủy thì tiếp nhận để xem xét, xử lý, giải quyết, thông báo cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; hoặc xử lý ngay đối với trường hợp có nội dung căn cứ, rõ ràng, cụ thể.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các cơ quan của các cấp khác nhau thì thực hiện như sau:

a) Tiếp nhận để xử lý, giải quyết nội dung thuộc thẩm quyền của Bí thư Thị ủy; có văn bản chỉ đạo, yêu cầu cấp dưới hoặc các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nội dung liên quan, báo cáo kết quả với Bí thư Thị ủy và thông báo kết quả giải quyết cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

b) Trường hợp không thuộc phạm vi trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, thẩm quyền xử lý, giải quyết của Bí thư Thị ủy thì hướng dẫn người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền đề nghị giải quyết.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đã được xử lý, giải quyết đúng quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước thì giải thích, hướng dẫn để người đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định xử lý, giải quyết và yêu cầu người dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

**Điều 16. Thời hạn xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã có trách nhiệm tham mưu, giúp Bí thư Thị ủy thông báo bằng văn bản đến người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về một trong các nội dung sau đây:

a) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đã được tiếp nhận để giải quyết.

b) Việc xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cần kéo dài thời gian do phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, địa phương.

c) Nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đã được chuyển hoặc chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền xử lý, giải quyết (nêu rõ cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết để người dân biết).

2. Trong thời hạn 7 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do Bí thư Thị ủy chuyển, chỉ đạo giải quyết, cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết có văn bản báo cáo Bí thư và thông báo bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo biết về kết quả tiếp nhận để giải quyết và chỉ đạo giải quyết.



**Điều 17. Quan hệ giữa Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã với người đứng đầu các cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức nào thì người tiếp dân thường xuyên kịp thời thông báo qua điện thoại hoặc bằng văn bản cho người đứng đầu cơ quan, tổ chức đó để thực hiện việc tiếp dân.

2. Khi nhận được thông báo của người tiếp dân thường xuyên, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy phải trực tiếp hoặc cử cán bộ, công chức của cơ quan, tổ chức mình thực hiện việc tiếp dân theo quy định của Đảng và pháp luật.

3. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy có thẩm quyền xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hoặc có liên quan có trách nhiệm cung cấp danh sách người tiếp dân cho Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã để người tiếp dân thường xuyên chủ động, kịp thời liên hệ trong công tác tiếp dân.

4. Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhiều cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy thì Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã chủ trì, phối hợp với người đứng đầu các cơ quan, tổ chức có liên quan tiếp dân và báo cáo kịp thời đến Bí thư Thị ủy xem xét, chỉ đạo.

5. Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã chủ động xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm nội quy tiếp dân.

6. Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã chịu trách nhiệm:

a) Bảo đảm điều kiện vật chất, kỹ thuật cần thiết tại nơi tiếp dân của Bí thư Thị ủy.

b) Tham mưu Bí thư Thị ủy định kỳ quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất:

- Trực tiếp làm việc với Bí thư Đảng ủy xã, phường và Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị của thị xã về tình hình, kết quả công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân.

- Báo cáo với Bí thư Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ban Dân vận Tỉnh ủy về tình hình, kết quả tiếp dân và xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân thuộc trách nhiệm của Bí thư Thị ủy.

**Điều 18. Xử lý trách nhiệm**

Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ, công chức thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy và người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo nếu vi phạm quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

**Điều 19. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã chủ trì, phối hợp với Cơ quan Kiểm tra - Thanh tra thị xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan, tham mưu, giúp Bí thư Thị ủy thực hiện trách nhiệm tiếp dân, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân trên địa bàn thị xã; chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy tổ chức tiếp dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo của Bí thư Thị ủy trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao, có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này; phối hợp với Văn phòng Thị ủy và Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân thị xã trong công tác tiếp dân theo quy định.

**Nơi nhận:**

- TT. HĐND, UBND thị xã,
- Các đ/c Thị ủy viên,
- Các phòng, ban, ngành, đoàn thể thị xã,
- Đảng ủy các xã, phường,
- Lưu VP.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ  
PHÓ BÍ THƯ**



**Đỗ Quốc Hùng**