

Số: 205/QĐ-UBND

Cần Thơ, ngày 12 tháng 7 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia
tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật
Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

*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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 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 tháng 10 năm 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 tháng 10 năm 2021 của
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố
cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3558/QĐ-UBND ngày 26 tháng 11 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ.



Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Trưởng ban Ban Tiếp công dân thành phố, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *mmh*

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục III - Thanh tra Chính phủ;
- TT. TU;
- Đoàn ĐBQHĐV TPCT;
- TT. HỖND TP;
- CT, PCT UBND TP;
- UB MTTQVN TP;
- Ban Nội chính TU;
- Ủy ban Kiểm tra TU;
- Văn phòng TU;
- VP ĐBQH và HỖND TP;
- Sở, ban, ngành TP;
- UBND quận, huyện;
- VP UBND TP (2, 3, 6);
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT, H. *mmh*

CHỦ TỊCH



Trần Việt Trường



QUY CHẾ

Phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ

(kèm theo Quyết định số 2054/QĐ-UBND ngày 12 tháng 7 năm 2022
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp tiếp công dân giữa Ban Tiếp công dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố với Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ủy ban nhân dân quận, huyện, cơ quan đơn vị có liên quan đến việc tiếp công dân, phục vụ công tác tiếp công dân của Thường trực Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố tại Trụ sở tiếp công dân thành phố (sau đây viết tắt là Trụ sở).

2. Văn phòng Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố cử đại diện để phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân; tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 2. Mục đích

Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở nhằm đảm bảo và nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc

1. Mọi hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Hoạt động phối hợp giữa Ban Tiếp công dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố với Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ủy ban nhân dân quận, huyện và cơ quan, đơn vị có liên quan dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được pháp luật quy định.

3. Cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin về khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo kịp thời, đáp ứng yêu cầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của lãnh đạo.

Chương II **NỘI DUNG PHỐI HỢP**

Điều 4. Tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở

1. Đón tiếp và phân loại ban đầu

a) Ban Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm đón tiếp, phân loại ban đầu vụ việc và hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Việc phân loại thực hiện theo quy định tại các Điều 12, 13, 14, 15, 16 của Quy chế này;

b) Trong trường hợp vụ việc thuộc trách nhiệm của nhiều cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên báo cáo Trưởng ban Ban Tiếp công dân thành phố để xem xét, quyết định.

2. Tiếp, giải thích pháp luật và hướng dẫn công dân

Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở (gọi tắt là Thường trực tiếp công dân), có trách nhiệm tiếp, xử lý thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp; nghiên cứu, giải thích các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước có liên quan, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

a) Công chức của Ban Tiếp công dân thành phố hướng dẫn công dân cử đại diện để làm việc với Thường trực tiếp công dân của cơ quan có trách nhiệm tiếp công dân tại Trụ sở;

b) Trong trường hợp vụ việc đông người phức tạp, công dân có thái độ bức xúc thì Thường trực tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố để có biện pháp giải quyết hiệu quả; trường hợp cần thiết, Lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cùng tham gia tiếp công dân;

c) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, Thường trực tiếp công dân của cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở phải phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân thành phố trong quá trình tiếp công dân, trao đổi thông tin kịp thời, chính xác, thống nhất nội dung trả lời công dân theo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; làm tốt công tác vận động, thuyết phục công dân tại Trụ sở.

4. Trong quá trình tác nghiệp, Thường trực tiếp công dân sử dụng thống nhất phần mềm tiếp công dân để phục vụ cho việc theo dõi, quản lý và khai thác thông tin, dữ liệu công tác tiếp công dân.

Điều 5. Theo dõi, đôn đốc vụ việc do cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền

1. Thường trực tiếp công dân phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do mình chuyển đến. Báo cáo, đề xuất với Thủ trưởng cơ quan những vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc; tại cuộc họp giao ban hàng tháng, trao đổi với Ban Tiếp công dân thành phố thống nhất danh sách, nội dung các vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc để tổng hợp, lập kế hoạch kiểm tra, đôn đốc báo cáo Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Trưởng ban Ban Nội chính Thành ủy, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền

a) Sau khi có ý kiến chỉ đạo của Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Trưởng ban Ban Nội chính Thành ủy, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở thành lập Tổ công tác và xây dựng kế hoạch để kiểm tra, đôn đốc;

b) Thường trực tiếp công dân có trách nhiệm cung cấp các thông tin, tài liệu có liên quan, bố trí cán bộ, công chức và phương tiện tham gia Tổ công tác; tiến hành việc kiểm tra, đôn đốc theo kế hoạch đã được phê duyệt;

c) Ban Tiếp công dân thành phố tổng hợp, báo cáo kết quả kiểm tra, đôn đốc và đề xuất hướng giải quyết vụ việc đến lãnh đạo cơ quan tham gia Tổ công tác để xin ý kiến chỉ đạo.

Điều 6. Thông tin, báo cáo trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư

1. Quản lý thông tin, dữ liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở

Ban Tiếp công dân thành phố chịu trách nhiệm quản lý thống nhất thông tin, dữ liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu khai thác, sử dụng thông tin, tài liệu phải được sự đồng ý của Trưởng ban Ban Tiếp công dân thành phố.

2. Chế độ thông tin, báo cáo

a) Định kỳ hàng tháng, quý, năm Ban Tiếp công dân thành phố tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, báo cáo Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân

dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Thanh tra thành phố, cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở và Ban Tiếp công dân Trung ương;

b) Trong thời gian diễn ra các kỳ họp Quốc hội, kỳ họp Hội đồng nhân dân thành phố, các sự kiện quan trọng của Đảng và Nhà nước, Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện chế độ báo cáo hàng ngày về tình hình tiếp công dân tại Trụ sở.

3. Thực hiện chức năng quản lý Nhà nước trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư

Trên cơ sở theo dõi, tổng hợp kết quả tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại Trụ sở, Ban Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm đánh giá tình hình khiếu nại, tố cáo của sở, ngành, địa phương; tham mưu, đề xuất với Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố các biện pháp cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác quản lý Nhà nước trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư.

Điều 7. Quản lý và sử dụng con dấu tại Trụ sở của Thường trực tiếp công dân

1. Đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở được sử dụng con dấu Trụ sở Tiếp công dân thành phố cho các hoạt động tại Trụ sở.

2. Thường trực tiếp công dân được ký và đóng dấu Trụ sở Tiếp công dân thành phố đối với các văn bản:

- a) Văn bản hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại (Mẫu số 01);
- b) Văn bản hướng dẫn công dân thực hiện quyền tố cáo (Mẫu số 02);
- c) Giấy biên nhận tài liệu (Mẫu số 03);
- d) Thông báo từ chối tiếp công dân (Mẫu số 04);
- đ) Sổ tiếp công dân (Mẫu số 05);
- e) Biên bản tiếp công dân.

3. Thủ trưởng cơ quan hoặc lãnh đạo đơn vị Thường trực tiếp công dân tham gia tiếp công dân ký, đóng dấu của cơ quan đối với các văn bản:

- a) Phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan chủ quản;
- b) Văn bản đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- c) Văn bản chuyên đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Thông báo về việc đồng ý hoặc từ chối tiếp công dân.

Chương III

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trụ sở tiếp công dân thành phố

Trụ sở tiếp công dân thành phố đặt tại địa chỉ: số 02, đường Nguyễn Đình Chiểu, phường Tân An, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ. Trụ sở tiếp công dân thành phố là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, có nhiệm vụ tiếp công dân cho Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; việc tiếp công dân được thể chế hóa bằng quy chế, quy định, quy trình tiếp công dân công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 9. Thời gian tiếp công dân

1. Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân theo quy định, lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở và thông báo trên Cổng thông tin điện tử của thành phố và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào những ngày làm việc.

Điều 10. Thành phần tham gia tiếp công dân

1. Lãnh đạo Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Trưởng ban Ban tiếp công dân thành phố có trách nhiệm (hoặc cử người có thẩm quyền) tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Tùy theo nội dung vụ việc, mời Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện và Thủ trưởng sở, ban, ngành có liên quan tham gia tiếp công dân của Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN THAM GIA TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ

Điều 11. Trách nhiệm chung của các đơn vị và cá nhân được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở

1. Cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Trưởng ban Ban Tiếp công dân thành phố: Họ, tên, chức vụ của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ Thường trực tiếp công dân tại Trụ sở.

2. Thường trực tiếp công dân của cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm

- a) Thực hiện đúng quy trình, nghiệp vụ được áp dụng thống nhất tại Trụ sở;
- b) Phối hợp chặt chẽ với Thường trực tiếp công dân của cơ quan khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;
- c) Chấp hành nghiêm túc Nội quy, Quy chế của Trụ sở;
- d) Chấp hành sự điều hành của Lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố khi xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, vụ việc phức tạp, kéo dài.

3. Phân loại, phối hợp xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tránh trùng lặp việc xử lý đơn thư chuyển đến cho lãnh đạo của cơ quan phối hợp theo Quy chế này và của Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố; hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp tại Trụ sở, Thường trực Tiếp công dân thành phố có quyền yêu cầu Thủ trưởng sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện có liên quan cử cán bộ có trách nhiệm đến Trụ sở để phối hợp tham gia tiếp công dân, bàn biện pháp để công dân trở về giải quyết tại địa phương.

5. Chủ trì, phối hợp với cơ quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu cho Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

Điều 12. Trách nhiệm của đại diện Văn phòng Thành ủy

1. 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 và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Thành ủy.

2. Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Lãnh đạo Thành ủy tiếp công dân định kỳ.

3. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để các cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

Điều 13. Trách nhiệm của đại diện Ủy ban Kiểm tra Thành ủy

1. Tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban kiểm tra đảng các cấp.

2. Tiếp nhận, xử lý tố cáo, khiếu nại liên quan đến chấp hành chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng, đoàn kết nội bộ; những nội dung liên quan đến tiêu chuẩn đảng viên, tiêu chuẩn cấp ủy viên; về nguyên tắc tổ chức và hoạt động của Đảng, thực hiện chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn và phẩm chất, đạo đức, lối sống của cán bộ, đảng viên thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban Kiểm tra Thành Ủy.

3. Tiếp nhận, báo cáo, đề xuất thụ lý giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Thành ủy.

4. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

Điều 14. Trách nhiệm của đại diện Ban Nội chính Thành ủy

1. Tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính các cấp.

2. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

3. Tiếp nhận, báo cáo, đề xuất thụ lý giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng ban Ban Nội chính Thành ủy và được Ban Thường vụ Thành ủy giao.

4. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị nội dung để Ban Nội chính Thành ủy phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố tổ chức buổi tiếp công dân của Trưởng ban Ban Nội chính Thành ủy tại Trụ sở khi có yêu cầu.

5. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

Điều 15. Trách nhiệm của đại diện Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố

1. Tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh gửi đến Đoàn Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ và gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố.

2. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ và Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố tiếp công dân khi có yêu cầu.

3. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

Điều 16. Trách nhiệm của đại diện Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

1. Tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; không thuộc các nội dung quy định tại các Điều 12, 13, 14, 15, 16 Quy chế này.

2. Chủ trì, phối hợp với Thường trực tiếp công dân của cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở, xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người.

3. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức buổi tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở khi có yêu cầu, định kỳ hoặc đột xuất.

5. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

6. Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, phối hợp cơ quan chức năng và địa phương bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở.

7. Giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đôn đốc, nhắc nhở cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền khi tiếp công dân.

8. Đề nghị cơ quan Công an kịp thời xử lý những người có hành vi gây rối trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân và có hành vi vi phạm pháp luật.

Điều 17. Trách nhiệm của Ban Tiếp công dân thành phố

1. Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; làm đầu mối xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo đúng quy định của pháp luật.

2. Giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu, các điều kiện cần thiết để Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân.

3. Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, phối hợp với cơ quan chức năng, Công an thành phố, Công an quận, huyện, Công an xã, phường bảo đảm an ninh trật tự, an toàn tại Trụ sở.

4. Tham mưu giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đôn đốc, nhắc nhở cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc, kịp thời kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền khi tiếp công dân.

5. Đề nghị cơ quan Công an kịp thời xử lý những người có hành vi gây rối trật tự, vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở.

Điều 18. Trách nhiệm của Thủ trưởng sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện và cơ quan, đơn vị khác

1. Thủ trưởng sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện và cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia phục vụ tiếp công dân cho Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố khi có Giấy mời của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố hoặc Ban Tiếp công dân thành phố.

2. Cán bộ, công chức được cử tham gia tiếp công dân phục vụ tiếp công dân cho Thường trực Thành ủy, Trưởng đoàn Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố Cần Thơ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình để tham mưu cho Lãnh đạo thành phố tiếp công dân hiệu quả.

Điều 19. Trách nhiệm của Công an thành phố

Giám đốc Công an thành phố có trách nhiệm chỉ đạo đơn vị chức năng, bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm trật tự, an toàn vào các ngày tiếp công dân khi có đề nghị của Ban Tiếp công dân thành phố; có biện pháp xử lý kịp thời những người vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

**Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan đơn vị có liên quan

Thủ trưởng cơ quan, ban ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện và tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

Điều 21. Sửa đổi, bổ sung Quy chế phối hợp

Trong quá trình thực hiện Quy chế phối hợp, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc, Ban Tiếp công dân thành phố báo cáo Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, chỉ đạo cơ quan chuyên môn nghiên cứu, tham mưu sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế kịp thời Quy chế phối hợp cho phù hợp với tình hình thực tế và quy định của pháp luật./.

PHỤ LỤC

Biểu mẫu được quy định tại khoản 2 Điều 7 về Quản lý và sử dụng con dấu tại Trụ sở Tiếp công dân của Thường trực tiếp công dân

Mẫu số 01 - Mẫu Đơn khiếu nại

(Theo quy định của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại)

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

.....
..., ngày... tháng... năm...

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: (1)

Họ và tên người khiếu nại:..... ;
Địa chỉ:..... (2);
Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..... , ngày cấp..... , nơi cấp:
.....(3).
Tên của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại:..... ;
Địa chỉ:..... (4);
Khiếu nại về việc:..... (5);
Nội dung khiếu nại:..... (6).
(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
- (2) Họ, tên và địa chỉ của người khiếu nại:
 - Nếu là người đại diện của cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình được đại diện;
 - Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ cơ quan, tổ chức, cá nhân ủy quyền.
- (3) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.
- (4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.
- (5) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).
- (6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

Mẫu số 02 - Mẫu đơn rút tố cáo

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

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

...(1) ..., ngày... tháng...năm...

ĐƠN RÚT TỐ CÁO

Kính gửi:(2).....

Tên tôi

là:.....(3)

Địa chỉ:

Tôi đề nghị với(2)cho tôi rút nội dung tố cáo

.....(4)

NGƯỜI RÚT TỐ CÁO (3)

(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Địa danh.

(2) Chức vụ, chức danh của người giải quyết tố cáo.

(3) Họ và tên người làm đơn rút tố cáo. Trường hợp nhiều người tố cáo thì có chữ ký (hoặc điểm chỉ) của người đại diện hoặc những người tố cáo.

(4) Ghi rõ từng nội dung tố cáo được rút hoặc rút toàn bộ nội dung tố cáo trong đơn tố cáo ngày ...tháng... năm....

Mẫu số 03- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

(Theo quy định của Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân).

.....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN**Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại:(2)

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):, ngày cấp: .../.../.... nơi cấp

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1 (5)

2

3

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp thông tin, tài liệu

(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phôtô hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 04 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

(Theo quy định của Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân).

.....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-....(2)

....., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../....., nơi cấp

Địa chỉ: đến (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)***Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 05- Sổ tiếp công dân

(Theo quy định của Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân).

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.