

dân, những người thi hành nhiệm vụ hoặc có hành vi kích động gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ thì sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II

VỊ TRÍ, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Phòng Tiếp công dân

1. Ủy ban nhân dân thành phố bố trí 02 phòng làm việc (01 phòng chờ, 01 phòng tiếp) để làm trụ sở tiếp công dân, đặt tại 48 Hùng Vương, thành phố Quảng Ngãi (được gọi là **Phòng Tiếp công dân**) do Chánh Thanh tra thành phố phụ trách, thực hiện nhiệm vụ tiếp dân thường xuyên, phục vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất trong trường hợp khẩn thiết; tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chuyển đến, đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật.

2. Hoạt động tiếp công dân, nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố được tiếp nhận, xử lý tại Phòng Tiếp công dân; người khiếu nại, người tố cáo không đến nhà riêng, phòng làm việc dành riêng cho Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố để yêu cầu được tiếp, gửi đơn khiếu nại, tố cáo.

Điều 7. Trách nhiệm của Chánh thanh tra thành phố

1. Chánh Thanh tra thành phố có trách nhiệm phân công công chức Thanh tra thành phố làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên và tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Thanh tra thành phố có trách nhiệm quản lý Phòng Tiếp công dân, dự trù kinh phí và đảm bảo phương tiện cho hoạt động thường xuyên, đột xuất của Phòng Tiếp công dân của thành phố. Việc trang bị cho Phòng Tiếp công dân của thành phố phải đảm bảo khang trang, nghiêm túc, hiện đại, đủ thiết bị cần thiết, đảm bảo hiệu quả công tác tiếp công dân.

3. Trực tiếp tổ chức, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ, tiếp công dân của thành phố; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về hiệu quả công tác và việc tuân theo pháp luật của công chức tiếp công dân.

4. Tổ chức chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu, việc phối hợp công tác với các cơ quan, cá nhân có trách nhiệm liên quan để phục vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân.

5. Dự thảo văn bản thông báo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung kết luận, ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố đối với các vụ việc đã được tiếp tại Phòng tiếp công dân của thành phố.

6. Chỉ đạo, tổ chức, kiểm tra, đôn đốc công chức tiếp công dân tiếp nhận, nghiên cứu và tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo theo quy trình tại Quy chế này; phối hợp với Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố nhắc nhở các cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết kịp thời theo đúng nội dung chỉ đạo, yêu cầu của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; báo cáo tình hình chấp hành, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố áp dụng biện pháp cần thiết đảm bảo kỷ cương, kỷ luật hành chính đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc chấp hành chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

7. Tổ chức việc mở sổ, ghi chép, cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định;

8. Trực tiếp ký các văn bản hướng dẫn công dân khiếu nại trong trường hợp đơn khiếu nại gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố không đúng thẩm quyền, không đủ điều kiện để tham mưu thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 32 của Luật Khiếu nại, tố cáo;

9. Tổ chức tổng hợp báo cáo định kỳ tháng, quý, năm và báo cáo đột xuất để Thanh tra thành phố báo cáo Thanh tra tỉnh; Thành ủy; Hội đồng nhân dân; Ủy ban nhân dân thành phố;

10. Định kỳ 3 tháng một lần phối hợp các cơ quan, tổ chức rà soát những vụ việc Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố đã chỉ đạo trực tiếp hoặc có văn bản chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở, nhưng Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, không báo cáo hoặc có báo cáo nhưng lý do không chính đáng; tổng hợp kết quả rà soát, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố áp dụng những biện pháp buộc các cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền phải chấp hành giải quyết và xem xét trách nhiệm kỷ luật theo quy định của pháp luật; sau mỗi kỳ tiếp dân, tham mưu Chủ tịch UBND thành phố có thông báo phê bình Thủ trưởng các cơ quan nhà nước được mời tham gia tiếp dân của Chủ tịch UBND thành phố mà không tham dự hoặc cử người đại diện tham dự không đúng quy định mà không được Chủ tịch UBND thành phố cho phép.

11. Chủ trì hoặc phối hợp với cơ quan Công an lập Biên bản vi phạm hành chính đối với người có hành vi vi phạm pháp luật tại Phòng Tiếp công dân của thành phố để đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử phạt hoặc áp dụng các biện pháp xử lý hành chính khác theo quy định của Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính và các văn bản hướng dẫn thi hành;

12. Phối hợp với các cơ quan có trách nhiệm để xử lý những trường hợp công dân bị bệnh, cơ nhỡ trong khi đến khiếu nại, tố cáo tại Phòng Tiếp công dân của thành phố;

13. Quản lý, bố trí sử dụng tiết kiệm, có hiệu quả tài sản Phòng Tiếp công dân sử dụng; trang bị những phương tiện cần thiết cho Phòng Tiếp công dân của thành phố để phục vụ cho việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân của thành phố.

14. Xem xét giải quyết các khiếu nại, tố cáo đối với công chức tiếp dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

15. Tổng kết kinh nghiệm, đề xuất biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tổ chức tiếp công dân của thành phố.

Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức tiếp công dân

1. Khi làm nhiệm vụ, cán bộ, công chức tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, tự giới thiệu chức vụ của mình để người được tiếp biết. Chấp hành nghiêm Nội quy tiếp công dân, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật.

2. Mở sổ theo dõi việc tiếp công dân; lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày và yêu cầu người trình bày ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào biên bản tiếp dân hoặc sổ tiếp dân.

3. Tiếp nhận tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; những khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

5. Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn theo phân công, chỉ đạo của người phụ trách tiếp công dân, đảm bảo kịp thời, chính xác, đúng pháp luật; chịu trách nhiệm về nội dung đề xuất, kiến nghị của mình.

6. Theo sự phân công của người phụ trách tiếp công dân phối hợp với cán bộ, công chức khác, chuẩn bị thông tin, tài liệu nội dung hồ sơ, báo cáo thuộc trách nhiệm của mình.

7. Chấp hành các nhiệm vụ khác do người phụ trách tiếp công dân giao.

8. Được quyền từ chối, không tiếp những người mất năng lực hành vi, say rượu, bia và các chất kích thích khác, vi phạm Nội quy tiếp công dân của thành phố và Quy chế này.

9. Tiếp nhận, nghiên cứu, phân loại đơn và tham mưu đề xuất người phụ trách tiếp công dân trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xử lý theo quy định tại Quy chế này các đơn của công dân gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố dưới các hình thức.

10. Tiếp nhận đăng ký của công dân; tham mưu người phụ trách Phòng Tiếp công dân phối hợp với các cơ quan chức năng của thành phố, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo nội dung, biện pháp phục vụ việc tiếp dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tại Phòng Tiếp công dân của thành phố khi các cơ quan này có yêu cầu.

11. Đề xuất biện pháp tham mưu người phụ trách Phòng Tiếp công dân trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố đôn đốc, kiểm tra việc chấp hành pháp luật và sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các vụ việc cụ thể đã phát sinh đơn đến Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố do cấp dưới trực tiếp của Ủy

ban nhân dân thành phố không giải quyết theo quy định của pháp luật, không chấp hành sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

12. Tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo định kỳ tháng, quý, năm để người phụ trách tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và cung cấp cho các cơ quan có liên quan theo quy định.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến trụ sở tiếp dân

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ Nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày.

3. Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện các quyền khiếu nại, tố cáo.

4. Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung.

5. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

Chương III

HOẠT ĐỘNG CỦA PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THÀNH PHỐ

Điều 10. Mở sổ ghi chép nội dung tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải ghi chép thành biên bản, căn cứ biên bản ghi vào sổ theo dõi hoặc ghi trực tiếp vào sổ theo các tiêu chí cơ bản sau đây:

- Ngày, tháng, năm tiếp công dân;
- Họ tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo;
- Họ tên, chức vụ của người chủ trì tiếp công dân và những người cùng tham dự hoặc của người trực tiếp tiếp công dân thường xuyên.
- Nội dung trình bày của người được tiếp; đơn và tài liệu gửi kèm theo đơn;
- Nội dung trao đổi, hướng dẫn, xử lý, kết luận của người chủ trì hoặc người trực tiếp tiếp công dân thường xuyên.

2. Trường hợp công dân đến nhiều lần về một vụ việc thì cán bộ, công chức tiếp công dân phải kiểm tra và xác định số lần đã đến để ghi cụ thể vào sổ tiếp dân; khi thống kê báo cáo cần nêu cụ thể những trường hợp đến nhiều lần, đề xuất biện pháp xử lý.

Điều 11. Tổ chức việc tiếp công dân thường xuyên

1. Thanh tra thành phố có trách nhiệm cử từ 01 đến 02 công chức thuộc Thanh tra thành phố thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân của

thành phố theo ngày, giờ làm việc hành chính và trong các giờ nghỉ, ngày nghỉ theo yêu cầu của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm tiếp công dân, tiếp nhận đơn và báo cáo kết quả định kỳ, đột xuất cho Chánh Thanh tra thành phố.

Điều 12. Quy trình tiếp công dân thường xuyên

1. Công chức được phân công tiếp công dân phải hướng dẫn cho công dân nội quy, toàn bộ quy trình tiếp công dân theo nội dung đã công khai.

2. Yêu cầu người đến Phòng Tiếp công dân xuất trình giấy tờ tùy thân.

3. Yêu cầu công dân trình bày trung thực, rõ ràng lý do đến nơi tiếp dân của thành phố và nội dung, yêu cầu, đề nghị cụ thể của họ. Lắng nghe và ghi chép trung thực, đầy đủ; trường hợp công dân trình bày chưa cụ thể, chưa rõ thì phải hỏi lại để đảm bảo thông tin cụ thể, chính xác theo các tiêu chí đã quy định. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc; số người cử đại diện tối đa không quá ba người trong cùng một sự việc.

4. Trường hợp công dân đến khiếu nại bằng đơn thì công chức tiếp công dân phải kiểm tra đơn và các tài liệu kèm theo đơn; đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm; tên, địa chỉ, của người khiếu nại, người bị khiếu nại và phải có chữ ký trực tiếp của người khiếu nại. Sau khi kiểm tra hình thức và nghiên cứu nội dung, công chức tiếp công dân phải xử lý như sau:

- Khiếu nại không đúng thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định tại Điều 20 Luật Khiếu nại, tố cáo (*đã sửa đổi, bổ sung*) thì trả lại đơn và hướng dẫn họ đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn có thể thực hiện bằng lời nói; trường hợp công dân yêu cầu hướng dẫn bằng văn bản thì công chức tiếp công dân phải thực hiện bằng Phiếu hướng dẫn; Phiếu hướng dẫn phải có chữ ký trực tiếp, họ, tên, chức danh của công chức tiếp công dân; trường hợp Chánh, Phó Thanh tra thành phố hướng dẫn thì đóng dấu Thanh tra thành phố, nếu là công chức được phân công tiếp dân thường xuyên thì đóng dấu Thanh tra thành phố vào bên trên góc trái của Phiếu hướng dẫn.

- Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân thành phố nhưng do người có thẩm quyền để quá thời hạn mà không giải quyết, người khiếu nại gửi đơn đến Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định của Điều 39 Luật Khiếu nại, tố cáo thì tiếp nhận đơn, soạn thảo văn bản tham mưu người phụ trách trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết và giao Thanh tra thành phố kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện.

- Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, nhưng thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo (*đã sửa đổi, bổ sung*) thì trả lại đơn cho công dân và giải thích cho họ. Trường hợp đã giải thích trực tiếp mà họ vẫn không chấp hành thì tiếp nhận đơn và trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận đơn Thanh tra thành phố có văn bản giải

thích gửi cho họ. Việc giải thích bằng văn bản chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

- Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nhưng đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

- Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nhưng đơn khiếu nại không đảm bảo nội dung theo Điều 33 Luật Khiếu nại, tố cáo thì hướng dẫn họ viết lại đơn cho đúng quy định. Trường hợp họ là người không có khả năng viết lại đơn thì công chức tiếp dân phải hỏi họ và viết đúng các nội dung theo Điều 33 của Luật Khiếu nại, tố cáo và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ để tham mưu người phụ trách Phòng Tiếp công dân trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thụ lý giải quyết.

- Trường hợp khiếu nại tuy thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nhưng khiếu nại thông qua người đại diện, người được ủy quyền thì phải kiểm tra tính hợp pháp của giấy tờ chứng minh đại diện và giấy tờ chứng minh được ủy quyền và yêu cầu người đại diện, người được ủy quyền thực hiện đúng các quy định trên.

- Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, nhưng người khiếu nại chưa cung cấp được bản sao quyết định giải quyết lần đầu thì giải thích cho họ hiểu và yêu cầu họ phải bổ túc hồ sơ kịp thời thì mới được nhận đơn và tham mưu người phụ trách Phòng Tiếp công dân trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thụ lý giải quyết.

- Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và trường hợp phải nhận đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới của Ủy ban nhân dân thành phố nhưng do cấp dưới trễ quá thời hạn mà công dân khiếu nại đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì công chức tiếp công dân phải viết giấy biên nhận đơn và các tài liệu kèm theo đơn. Giấy biên nhận lập thành 02 bản, mỗi bên giữ một bản. Giấy biên nhận này sẽ được chuyển kèm theo đơn cho cơ quan làm nhiệm vụ thẩm tra, xác minh theo văn bản giao nhiệm vụ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

5. Trường hợp công dân đến trình bày khiếu nại trực tiếp mà không có đơn thì xử lý như sau:

- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì giải thích, hướng dẫn họ theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì hướng dẫn họ viết đơn để thực hiện quyền khiếu nại; trường hợp họ là người không có khả năng viết đơn thì công chức tiếp công dân phải ghi lại đầy đủ nội dung theo quy định tại Điều 33 Luật Khiếu nại, tố cáo vào biên bản tiếp dân hoặc sổ tiếp dân, yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ và căn cứ vào đó xử lý, tham mưu người phụ trách Phòng tiếp công dân trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thụ lý giải quyết.

- Nếu người khiếu nại là người thuộc diện được Nhà nước trợ giúp pháp lý theo quy định tại Nghị định số 07/2007/NĐ-CP ngày 12/01/2007 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Trợ giúp pháp lý thì hướng dẫn họ liên hệ với Trung tâm Trợ giúp pháp lý của tỉnh để đề nghị trợ giúp.

6. Trường hợp công dân đến gửi đơn, trình bày việc tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo điểm a khoản 2 Điều 136 Luật Đất đai thì xử lý tương tự như đối với trường hợp khiếu nại.

7. Trường hợp công dân tố cáo:

- Giải thích cho họ rõ quyền và nghĩa vụ của người tố cáo theo quy định tại Điều 57 Luật Khiếu nại, tố cáo.

- Giải thích cho họ hiểu pháp luật quy định không xem xét, giải quyết những tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

- Trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì công chức tiếp công dân phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo, khi cần thiết có thể ghi âm lời tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký xác nhận. Thời điểm tiếp nhận tố cáo được tính từ ngày người tố cáo ký xác nhận vào nội dung bản tố cáo.

- Trường hợp người tố cáo gửi kèm theo đơn những thông tin, tài liệu làm bằng chứng để tố cáo thì phải viết giấy biên nhận, có chữ ký của người tiếp nhận và người cung cấp. Giấy biên nhận viết thành hai bản, mỗi bên giữ một bản.

- Trường hợp tố cáo qua điện thoại, bằng thông điệp dữ liệu thì công chức tiếp nhận ghi chép và báo cáo người phụ trách Phòng Tiếp công dân chỉ đạo, tổ chức biện pháp xác minh tên, địa chỉ người tố cáo theo thông tin người tố cáo cung cấp; nếu là thông tin tố cáo tham nhũng, thực hiện theo quy định tại Điều 43 Nghị định số 120/2006/NĐ-CP ngày 20/10/2006 của Chính phủ hướng dẫn thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng.

- Trường hợp người tố cáo yêu cầu bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của họ thì công chức tiếp công dân báo cáo người phụ trách Phòng Tiếp dân thực hiện và chuyển yêu cầu này cho người có trách nhiệm chỉ đạo, giải quyết tiếp theo.

- Thực hiện yêu cầu, nội dung khác theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ về tiếp nhận tố cáo.

8. Trường hợp công dân phản ánh, kiến nghị, hỏi về chính sách, pháp luật, thủ tục hành chính: Công chức tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe và hướng dẫn, giải thích rõ ràng cho công dân với khả năng, điều kiện cho phép; tiếp nhận các ý kiến phản ánh, kiến nghị bằng đơn hoặc trực tiếp; nghiên cứu và tham mưu đề xuất xử lý theo quy định cụ thể trong Quy chế này.

Điều 13. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trực tiếp hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân vào ngày 05 và 20 hàng tháng, trường

hợp ngày đó trùng vào ngày lễ, ngày thứ bảy, chủ nhật thì sẽ tiếp vào ngày hành chính làm việc liền kề sau đó. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố được ủy quyền tiếp thay phải báo cáo tình hình, kết quả cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm có: Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; đại diện lãnh đạo các Phòng, Ban thành phố: Thanh tra; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân; Tài nguyên và Môi trường; Quản lý đô thị; Tư pháp. Mời: Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố; Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố; Văn phòng Thành ủy; Hội Nông dân thành phố. Tùy theo nội dung tiếp công dân, người phụ trách Phòng Tiếp công dân có thể mời đại diện lãnh đạo Phòng, Ban, đơn vị, Chủ tịch UBND xã, phường có liên quan tham gia tiếp công dân.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm sắp xếp, bố trí Lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố cho năm sau và được công bố công khai trước ngày 31 tháng 12 của năm trước; được niêm yết tại Phòng Tiếp công dân của thành phố và đăng tải trên Trang tin điện tử của thành phố.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Có phát sinh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định của pháp luật mà chưa được thụ lý để giải quyết, hoặc đã thụ lý nhưng chậm giải quyết.

- Đã có Quyết định giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nhưng chưa thi hành, nay yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo, áp dụng biện pháp đảm bảo thi hành hoặc có bằng chứng cụ thể liên quan đến vụ việc mà trước khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành quyết định chưa được xem xét cụ thể. Không tiếp những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nay tiếp tục gửi đơn yêu cầu xem xét lại mà không có bằng chứng gì mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

- Vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân thành phố, người khiếu nại đã khiếu nại đúng quy định nhưng Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường không xem xét, giải quyết theo quy định tại khoản 2 Điều 36, Điều 39, khoản 2 Điều 43 Luật Khiếu nại, tố cáo (*đã sửa đổi, bổ sung*). Trong trường hợp này người khiếu nại phải có căn cứ cụ thể để chứng minh việc chậm giải quyết.

- Tranh chấp quyền sử dụng đất thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 136 Luật Đất đai năm 2003.

- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật.

- Phản ánh, kiến nghị những nội dung công tác thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

- Tiếp các trường hợp theo đề xuất bằng văn bản của Thủ trưởng các cơ quan tham mưu trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và người đứng đầu các tổ chức thành viên cấp thành phố.

3. Công tác chuẩn bị tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân:

- Công dân có đủ điều kiện theo khoản 2 Điều này đến trực tiếp theo lịch tiếp công dân định kỳ thì sẽ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp; trường hợp có nhiều người có nhu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự.

- Người phụ trách công tác tiếp công dân tổ chức thực hiện việc lập danh sách đăng ký; khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký công chức tiếp công dân phải kiểm tra điều kiện theo quy định tại khoản 2 Điều này; giải thích, hướng dẫn rõ theo quy định những thông tin liên quan đến vụ việc của công dân; sau khi đã giải thích, công dân còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp Chủ tịch thì ghi tên vào danh sách.

- Trước ngày tiếp công dân định kỳ, công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất cách xử lý từng trường hợp công dân đã đăng ký cho người phụ trách tiếp công dân tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trả lời cho từng trường hợp cụ thể công dân đưa yêu cầu.

- Theo đề nghị của người phụ trách công tác tiếp công dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố phát hành giấy mời Thủ trưởng các cơ quan liên quan kèm theo nội dung đề nghị phải chuẩn bị để giải trình công khai và trả lời theo trách nhiệm. Những việc liên quan đến trách nhiệm giải quyết của cơ quan thì phải hướng dẫn rõ thủ tục và cam kết thời gian giải quyết theo yêu cầu, kiến nghị của công dân; những trường hợp đã tiếp nhận nhưng quá thời hạn mà giải quyết chưa xong thì phải nêu rõ lý do chậm trễ; những trường hợp không thuộc trách nhiệm, thẩm quyền thì cũng phải trình bày rõ căn cứ pháp lý cụ thể.

- Thủ trưởng các cơ quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phải chuẩn bị kỹ nội dung và trực tiếp tham gia. Trường hợp có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay nhưng phải ủy quyền đầy đủ và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về nội dung ủy quyền.

- Các cơ quan được mời tham gia với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng về nguyên tắc phải cử người có đủ trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức mình theo pháp luật và Điều lệ.

Điều 14. Quy trình tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố

1. Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên tại điều 7 Quy chế này có trách nhiệm làm thư ký cuộc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Thư ký cuộc tiếp dân chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị cho người chủ trì trước khi cuộc tiếp công dân bắt đầu.

3. Chánh Thanh tra thành phố phân công công chức của cơ quan mời công dân theo thứ tự đã đăng ký; kiểm tra giấy tờ tùy thân và báo cáo Chủ tịch họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung chủ yếu và yêu cầu của công dân.

4. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

5. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi và yêu cầu các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự trả lời công khai để nắm chắc nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan; sau đó đưa ra ý kiến trả lời chính thức cho công dân. Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có đủ cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân, người chủ trì trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

6. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, thư ký cuộc tiếp công dân có trách nhiệm dự thảo văn bản thông báo kết quả tiếp công dân để tham mưu người phụ trách tiếp công dân đề nghị Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố ban hành văn bản thông báo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ của Ủy ban nhân dân thành phố để làm cơ sở thực hiện nhiệm vụ công tác và cơ sở để kiểm tra, giám sát việc thực thi nhiệm vụ, chấp hành pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 15. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân trong trường hợp khẩn thiết

1. Những trường hợp xác định phải tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết:

- Các khiếu nại, tố cáo nếu không áp dụng ngay các biện pháp ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn cho người tố cáo thì có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng của công dân, mất an ninh chính trị, trật tự an toàn công cộng;

- Các khiếu nại có nhiều người tham gia, có tính chất bức xúc, phức tạp;

- Các trường hợp phải tiếp theo yêu cầu của cấp trên;

- Các trường hợp theo đề xuất của Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố.

2. Chánh Thanh tra thành phố hoặc Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, nếu Chủ tịch đi vắng thì báo cáo Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố những trường hợp khẩn thiết phát sinh tại Phòng Tiếp công dân để sắp xếp tiếp công dân.

- Khi Thủ trưởng, Phó thủ trưởng các cơ quan có liên quan được Chủ tịch, các Phó Chủ tịch yêu cầu đến dự tiếp công dân trong trường hợp khẩn thiết phải có mặt kịp thời.

- Ý kiến kết luận của người thay mặt Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì tiếp công dân, được Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố

thông báo hoặc trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản chỉ đạo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong thời gian sớm nhất; chậm nhất không quá 05 ngày làm việc tính từ khi kết thúc buổi tiếp dân.

Chương IV

MỐI QUAN HỆ GIỮA THANH TRA THÀNH PHỐ TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC CƠ QUAN CÓ TRÁCH NHIỆM, THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 16. Quan hệ giữa Thanh tra thành phố với các cơ quan, cá nhân có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo do Thanh tra thành phố chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân đến thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo; thông báo kết quả cho Thanh tra thành phố bằng văn bản trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có văn bản giải quyết.

2. Những khiếu nại, tố cáo do Thanh tra thành phố chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân đến, nếu Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền để quá hạn quy định mà không giải quyết thì Chánh Thanh tra thành phố báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản nhắc nhở, đôn đốc Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó phải giải quyết kịp thời. Nếu yêu cầu, chỉ đạo đó không được chấp hành thì báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét xử lý theo Điều 96 Luật Khiếu nại, tố cáo.

Chương V

ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THÀNH PHỐ

Điều 17. Trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự tại Phòng Tiếp công dân

1. Trường hợp công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp dân; xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân, những người thi hành nhiệm vụ hoặc có hành vi kích động gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ tại Phòng Tiếp công dân, công chức tiếp công dân liên hệ với Công an phường nơi đặt Phòng Tiếp công dân để xác lập thủ tục xử lý theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp cần thiết thì đề nghị người có thẩm quyền áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân.

2. Trưởng Công an thành phố chịu trách nhiệm chỉ đạo Công an phường nơi đặt Phòng Tiếp công dân của thành phố có biện pháp phối hợp bảo đảm an ninh trật tự cho Phòng Tiếp công dân của thành phố và hoạt động tiếp công dân, theo đề nghị của người phụ trách tiếp công dân.

3. Việc xử lý các hành vi vi phạm phải tuân thủ theo quy định tại Nghị định số 38/2005/NĐ-CP ngày 18/3/2005 của Chính phủ quy định một số biện pháp bảo đảm trật tự công cộng và Nghị định số 150/2005/NĐ-CP ngày 12/12/2005 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh và trật tự, an toàn xã hội và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 18. Lập thủ tục xử lý hành vi vi phạm an ninh, trật tự tại Phòng Tiếp công dân của thành phố

1. Cán bộ, công chức tiếp công dân phối hợp với Công an phường Nguyễn Nghiêm tiến hành lập Biên bản về vi phạm hành chính và chuyển kịp thời tới Trưởng Công an phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường nơi đặt Phòng Tiếp công dân để ra Quyết định xử phạt vi phạm hành chính. Việc lập Biên bản và ra quyết định xử phạt phải tuân thủ theo quy định tại Điều 55, Điều 56 và khoản 3 Điều 31 Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính.

2. Nếu hành vi gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ, vu khống, lợi dụng quyền tự do dân chủ xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và công dân, có đủ dấu hiệu để truy cứu trách nhiệm hình sự thì Trưởng Công an phường chỉ đạo cán bộ, chiến sỹ lập biên bản phạm pháp quả tang, tạm giữ người và phương tiện vi phạm để chuyển giao ngay cho Công an thành phố Quảng Ngãi thụ lý giải quyết theo quy định của Bộ luật Tố tụng Hình sự.

3. Trường hợp người có hành vi vi phạm không chấp hành mệnh lệnh chấm dứt hành vi vi phạm thì Công an phường thực hiện các biện pháp ngăn chặn vi phạm hành chính để đảm bảo việc xử lý vi phạm hành chính theo quy định của Pháp lệnh Xử lý vi phạm hành chính và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Phần II

QUY ĐỊNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, TRANH CHẤP ĐẤT ĐAI THUỘC THẨM QUYỀN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Chương VI

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN GỬI ĐẾN ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Điều 19. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai, phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân (*gọi chung là đơn khiếu nại, tố cáo*) gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo đường bưu điện, gửi trực tiếp tại Văn thư của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố đều phải được tiếp nhận và xử lý theo đúng các quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo (*đã sửa đổi, bổ sung*), Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo, đồng thời phải tuân theo những quy định tại Quy chế này.

2. Việc tiếp nhận đơn đến và kết quả xử lý đơn phải vào sổ theo dõi. Toàn bộ văn bản liên quan đến hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn phát sinh đến Phòng tiếp công dân do Thanh tra thành phố tổ chức thực hiện việc lưu trữ theo đúng quy định của pháp luật.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố khi tiếp nhận được đơn thuộc ngành, lĩnh vực mình quản lý mà thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được phải có văn bản trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định thụ lý để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật; không được trả lại đơn và hướng dẫn công dân gửi đơn đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; không lập phiếu chuyển đơn cho Thanh tra thành phố, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu xử lý.

4. Các đơn khiếu nại, tố cáo do các cơ quan Đảng và Nhà nước cấp trên có văn bản yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết báo cáo kết quả cho cấp trên thì Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố trực tiếp hoặc chủ trì, phối hợp với Chánh Thanh tra thành phố tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố biện pháp xử lý kịp thời.

5. Chánh Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm mở sổ theo dõi tình hình phát sinh, diễn biến việc thụ lý giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 20. Phạm vi tiếp nhận đơn của Phòng Tiếp công dân thành phố

Phòng Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm tiếp nhận toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo từ các nguồn gửi đến, cụ thể:

1. Nhận trực tiếp đơn của công dân gửi trong tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân trong trường hợp khẩn thiết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Các đơn gửi đích danh cho Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, sau khi đã xem xét chuyển đến Thanh tra thành phố để nghiên cứu, tham mưu xử lý.

Điều 21. Đăng ký, thống kê đơn phát sinh

Thanh tra thành phố tổ chức, thực hiện công tác văn thư để đăng ký đơn, văn bản đến nhằm xử lý và thống kê đầy đủ, kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo phát sinh và tình hình xử lý. Việc đóng dấu xác nhận, đăng ký số đơn đến vào sổ theo dõi đơn phát sinh phải hoàn thành chậm nhất là 02 ngày, kể từ ngày nhận được.

Chương VII

QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN

Điều 22. Phân loại đơn và cách thức xử lý các loại đơn

Đơn khiếu nại, tố cáo sau khi tiếp nhận, cập nhật, công chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm nghiên cứu phân loại để xử lý như sau:

1. Đơn khiếu nại, tố cáo có nội dung khẩn thiết cần có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố thì ngay trong ngày tiếp nhận đơn, phải trực tiếp đề xuất, báo cáo người phụ trách Phòng Tiếp công dân để trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Các đơn không thuộc quy định tại khoản 1 Điều này phải xử lý trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn.

Điều 23. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tranh chấp đất đai

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và đầy đủ các điều kiện theo quy định tại Điều 2 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo thì căn cứ nội dung, tính chất vụ việc khiếu nại, công chức tiếp công dân dự thảo văn bản tham mưu người phụ trách Phòng Tiếp công dân xem xét trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ra quyết định thụ lý, thông báo cho người khiếu nại biết; giao nhiệm vụ cho Chánh thanh tra hoặc Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, hoặc giao Chánh thanh tra chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng cơ quan chuyên môn tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết. Thời gian hoàn thành thủ tục thụ lý không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày công chức tiếp dân thường xuyên của thành phố nhận được đơn hợp lệ.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và có đủ điều kiện quy định tại Điều 2 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ nhưng có chữ ký của nhiều người hoặc người khiếu nại chưa gửi kèm theo bản sao quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (*đối với trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có thẩm quyền giải quyết lần thứ hai*); người khiếu nại chưa ký trực tiếp vào đơn khiếu nại hoặc chưa có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký thì công chức tiếp công dân của thành phố có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại bằng văn bản, viết thành đơn riêng để thực hiện khiếu nại; bổ túc hồ sơ, khắc phục thiếu sót để được thụ lý; trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày người khiếu nại khắc phục theo hướng dẫn thì làm thủ tục thụ lý theo khoản 1 Điều này.

3. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố nhưng không đủ các điều kiện thụ lý để giải quyết theo quy định tại Điều 2 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ thì chậm nhất là trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, Thanh tra thành phố có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do.

4. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì chậm nhất là trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, Thanh tra thành phố có văn bản chỉ dẫn, trả lời người khiếu nại; trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì Thanh tra thành phố phải trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

5. Đối với các khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân thành phố nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì công chức tiếp công dân đề xuất cho người phụ trách Phòng Tiếp công dân tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản chỉ đạo hoặc áp dụng các biện pháp kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết hoặc áp dụng biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết.

6. Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, Thường trực Thành ủy, đại biểu Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến, nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và đủ điều kiện theo quy định tại Điều 2 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ thì xử lý theo khoản 1, 2, 3 và 5 Điều này và công chức tiếp công dân tham mưu Chánh Thanh tra thành phố ký thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn đến biết; nếu đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì gửi trả lại cho người khiếu nại và Chánh Thanh tra thành phố thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã chuyển đơn biết.

7. Đối với đơn tranh chấp đất đai thì phân loại, xử lý tương tự như đơn khiếu nại; nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì dự thảo quyết định thụ lý đề xuất người phụ trách Phòng tiếp công dân xem xét trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao nhiệm vụ cho Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố thẩm tra, xác minh đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết.

Điều 24. Xử lý tố cáo

Công chức được giao nhiệm vụ nghiên cứu, tham mưu xử lý đơn tố cáo phải căn cứ theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 để đề xuất xử lý theo trình tự sau đây:

1. Tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì công chức tiếp công dân của thành phố có trách nhiệm chuyển giao cho người phụ trách Phòng Tiếp công dân nghiên cứu, đề xuất trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ra quyết định về việc kiểm tra, xác minh nội dung tố cáo; thời hạn từ khi nhận đơn đến khi có quyết định về việc kiểm tra, xác minh không quá 10 ngày làm việc.

Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định giao nhiệm vụ cho Chánh Thanh tra thành phố hoặc Thủ trưởng cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố kiểm tra, xác minh nội dung tố cáo; quyết định phải ghi rõ người được giao nhiệm vụ xác minh, nội dung cần xác minh, thời gian tiến hành xác minh, quyền hạn và trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ xác minh.

2. Tố cáo hành vi phạm tội thì chậm nhất là trong 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, Chánh Thanh tra thành phố phải chuyển đơn và tài liệu kèm theo đến cơ quan điều tra, Viện Kiểm sát nhân dân để xử lý theo quy định tại Điều 71 Luật Khiếu nại, tố cáo.

3. Tố cáo không thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì chậm nhất là trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn hoặc ngày tiếp nhận lời tố cáo của công dân, Thanh tra thành phố phải chuyển đơn tố cáo, hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (*nếu có*) cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết khi họ có yêu cầu.

4. Không xem xét, giải quyết những tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

Đối với tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, công chức tiếp công dân chuyển cho người phụ trách Phòng Tiếp công dân trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét quyết định kiểm tra xác minh hoặc giao cho cơ quan có trách nhiệm nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ cho công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí và vi phạm pháp luật.

5. Trong trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì Chánh Thanh tra thành phố phải thông báo ngay cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ tố cáo đó để có biện pháp ngăn chặn và báo cáo ngay cho người có thẩm quyền xử lý.

Điều 25. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị

1. Đơn phản ánh, kiến nghị là ý kiến công dân đề nghị về những công việc chính quyền và các cơ quan chức năng trong hệ thống chính trị nên hành động vì lợi ích chính đáng của Nhà nước, tập thể, công dân. Việc nghiên cứu và xử lý loại đơn này phải trên tinh thần đề cao trách nhiệm tiếp thu ý kiến đóng góp của nhân dân và phục vụ nhân dân trong điều kiện cho phép.

Đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm, lĩnh vực quản lý của cơ quan nào thì cơ quan đó xem xét giải quyết và thông tin cho người đã phản ánh, kiến nghị biết lý do về việc xử lý, giải quyết của mình.

2. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn phản ánh, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố, có chữ ký trực tiếp, nội dung cụ thể rõ ràng Thanh tra thành phố phải chuyển đơn đến cơ quan có chức năng, thẩm quyền xem xét, xử lý, giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Ủy ban nhân dân thành phố thì trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xử lý theo quy định tại Điều 29 Quy chế này.

Chương VIII

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC THẨM TRA, XÁC MINH KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP ĐẤT ĐAI VÀ BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ