

**KẾ HOẠCH**  
**Tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13**

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

Thực hiện Kế hoạch số 522/KH-TTr ngày 20/8/2021 của Thanh tra tỉnh Sơn La về tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013. UBND huyện Mộc Châu xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

Phổ biến, quán triệt rộng rãi nội dung Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân giúp nâng cao hiểu biết pháp luật về tiếp công dân; từng bước nâng cao kỹ năng, kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân cho cán bộ cơ sở; nâng cao hiểu biết pháp luật đối với nhân dân, thực hiện đúng các quyền lợi và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Từ đó, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, tăng cường năng lực và chất lượng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt yêu cầu quy định; đồng thời từng bước giảm thiểu và hạn chế việc khiếu nại sai, tố cáo sai, cố tình khiếu kiện kéo dài, khiếu kiện đông người, vượt cấp; nhằm góp phần giữ vững ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, đáp ứng được nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn huyện Mộc Châu.

**2. Yêu cầu**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trực tiếp chỉ đạo, quán triệt, tuyên truyền, phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại đơn vị và nhân dân trên địa bàn quản lý đầy đủ thông tin, có trọng tâm, trọng điểm và đảm bảo tính nghiêm minh, nghiêm túc.

Thường xuyên đổi mới công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành công việc; gắn công tác tiếp công dân với công tác cải cách hành chính; tạo cơ chế chỉ đạo điều hành công khai, dân chủ và hiệu quả nhằm phát huy cao nhất năng lực của cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân.

Tổ chức việc tuyên truyền, phổ biến cần gắn liền với ứng dụng công nghệ thông tin. Nội dung và hình thức tuyên truyền, phổ biến phải phù hợp với các nhóm đối tượng, đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

## **II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN**

### **1. Đối tượng**

- Các cơ quan, đơn vị; UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Mộc Châu.
- Cơ quan Thanh tra huyện.
- Ban Tiếp công dân huyện.
- Ban Tiếp công dân các xã, thị trấn.
- Nhân dân trên địa bàn huyện.

### **2. Nội dung**

Luật Tiếp công dân được Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 6 thông qua ngày 25/11/2013, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2014; gồm 9 chương, 36 điều. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến với các nội dung trọng tâm như sau:

#### **2.1. Tiếp công dân**

Tại khoản 1, điều 2, Luật tiếp công dân quy định: “Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật này đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật. Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất”.

#### **2.2. Trách nhiệm tiếp công dân**

Tại điều 4, Luật tiếp công dân quy định các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân bao gồm:

- Chính phủ.
- Bộ, cơ quan ngang bộ; tổng cục và tổ chức tương đương; Cục.
- Ủy ban nhân dân các cấp.
- Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.
- Các cơ quan của Quốc hội.
- Hội đồng nhân dân các cấp.
- Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước.

Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của Luật này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập tổ chức việc tiếp công dân phù hợp với yêu cầu, quy mô, tính chất hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

Căn cứ vào quy định của Luật Tiếp công dân, cơ quan trung ương của tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội quy định về việc tiếp công dân trong cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống mình; Chính phủ quy định cụ thể việc tiếp công dân tại các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập.

### **2.3. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trách nhiệm của người tiếp công dân**

#### ***a) Về quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh***

Tại điều 7, Luật Tiếp công dân quy định: Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, pháp luật về tố cáo. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau.
  - Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*).
  - Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
  - Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
  - Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
  - Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
  - Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### ***b) Về trách nhiệm của người tiếp công dân***

Tại điều 8, Luật Tiếp công dân quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân, đó là:

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

- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

- Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

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

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

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

Các quy định này nhằm nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức trong hoạt động tiếp công dân, đồng thời đảm bảo thiết lập trật tự kỷ cương tại nơi tiếp công dân và ngăn chặn trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng.

### **2.4. Trụ sở tiếp công dân**

Trụ sở tiếp công dân là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc lãnh đạo Đảng, chính quyền ở địa phương; có đại diện của một số cơ quan, tổ chức tại trung ương hoặc địa phương tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở trung ương hoặc địa phương trực tiếp tiếp công dân trong những trường hợp cần thiết.

Trụ sở tiếp công dân bao gồm:

- Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương.
- Trụ sở tiếp công dân ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.
- Trụ sở tiếp công dân ở quận, huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh.

Ban tiếp công dân được thành lập để trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân ở mỗi cấp; phối hợp cùng đại diện các cơ quan, tổ chức hữu quan tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân. Ban tiếp công dân trung ương thuộc Thanh tra Chính phủ, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý các Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương. Ban tiếp công dân cấp tỉnh do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thành lập, trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh. Ban tiếp công dân cấp huyện do Ủy ban nhân dân cấp huyện thành lập, trực thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, do một Phó Chánh Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân cấp huyện.

Ở cấp xã, việc tiếp công dân của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân.

Để xác định rõ trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, cá nhân tại Trụ sở tiếp công dân, Luật cũng quy định về các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân các cấp (*khoản 3, điều 11; khoản 3, điều 12; khoản 3, điều 13*); nhiệm vụ, quyền hạn của Ban tiếp công dân (*khoản 3, điều 10*); phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân các cấp (*khoản 4, điều 11; khoản 4, điều 12; khoản 4, điều 13*); nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân (*Điều 14*).

### **2.5. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân**

Điều 18 của Luật Tiếp công dân quy định người đứng đầu các cơ quan có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình; đồng thời trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình. Ngoài ra, người đứng đầu cơ quan còn có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp nhất định. Luật cũng quy định khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân. Quy định này nhằm xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong công tác tiếp công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **2.6. Tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước, tại Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước**

Đối với cơ quan hành chính nhà nước, Điều 16 của Luật quy định: Bộ, cơ quan ngang bộ thành lập bộ phận tiếp công dân hoặc bố trí công chức thuộc Thanh tra bộ làm công tác tiếp công dân. Việc tiếp công dân của các tổ chức

trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ do Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang bộ quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng tổ chức. Ở địa phương, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bố trí công chức thuộc Thanh tra cơ quan làm công tác tiếp công dân. Việc tiếp công dân của cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quy định phù hợp với yêu cầu, tính chất tổ chức và hoạt động của từng cơ quan.

Cùng với việc quy định về việc tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước, Luật còn quy định về trách nhiệm tiếp công dân của Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán Nhà nước (*Điều 17*). Theo đó, Tòa án nhân dân tối cao, Tòa án nhân dân các cấp, Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân các cấp, Kiểm toán Nhà nước, Kiểm toán Nhà nước khu vực có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân và bố trí địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Luật cũng giao Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng kiểm toán Nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình quy định cụ thể việc tổ chức tiếp công dân của cơ quan mình, của Tòa án nhân dân, Viện Kiểm sát nhân dân các cấp, của Kiểm toán Nhà nước khu vực.

## **2.7. Tiếp công dân của các cơ quan Quốc hội, đại biểu Quốc hội, của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân**

Điều 20 Luật tiếp công dân quy định các cơ quan của Quốc hội có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội hoặc nơi tiếp công dân do các cơ quan của Quốc hội lựa chọn khi cần thiết để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cử tri.

Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm chỉ đạo, điều hòa, phối hợp và tổ chức việc tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội.

Ban Dân nguyện thuộc Ủy ban thường vụ Quốc hội có trách nhiệm giúp Ủy ban thường vụ Quốc hội trong việc tổ chức công tác tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội; đại diện cho các cơ quan của Quốc hội thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở Trung ương và địa điểm tiếp công dân của Quốc hội.

Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội có trách nhiệm phân công đại diện Thường trực Hội đồng, Thường trực Ủy ban tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiên cứu và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội phụ trách; phối hợp với Ban dân nguyện và các cơ quan hữu quan trong việc tiếp công dân khi cần thiết.

Đại biểu Quốc hội thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh hoặc nơi tiếp công dân do Đoàn đại biểu Quốc hội bố trí theo sự phân công của Trưởng đoàn đại biểu Quốc hội hoặc khi thấy cần thiết.

Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cùng cấp hoặc tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp. Đại biểu Hội đồng nhân dân cấp xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cùng cấp.

Thường trực Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Hội đồng nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức để các đại biểu Hội đồng nhân dân cấp mình tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân; cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, cấp huyện; tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử.

## **2.8. Hoạt động tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

Để thuận tiện cho công dân cũng như các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Chương VI Luật quy định cụ thể về hoạt động tiếp công dân, bao gồm các quy định về công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân (*Điều 24*); tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*Điều 25*); phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết (*Điều 26*); trách nhiệm thông báo cho Ban tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến (*Điều 27*); thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*Điều 28*).

Để công khai hoạt động tiếp công dân, tạo thuận lợi cho công dân trong việc thực hiện các quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Luật quy định về việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Theo đó, Ban tiếp công dân ở Trung ương, Ban tiếp công dân cấp tỉnh, Ban tiếp công dân cấp huyện có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân lịch tiếp công dân của lãnh đạo các cơ quan Đảng và Nhà nước ở Trung ương hoặc địa phương, danh sách các cơ quan, tổ chức có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân và nội dung tập trung giải quyết tại từng buổi tiếp công dân.

Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (*nếu có*).

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- Nơi tiếp công dân.

- Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

- Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Lịch tiếp công dân của đại diện Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của Quốc hội, của Đoàn đại biểu Quốc hội, nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã.

Lịch tiếp công dân của những người quy định tại khoản 1, điểm c khoản 2 và khoản 3, điều 24 của Luật Tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Những quy định đó nhằm đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân mang tính công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho công dân trong việc tiếp cận các thông tin liên quan đến hoạt động tiếp công dân của những người có thẩm quyền, đồng thời nâng cao trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Về việc tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Điều 25 của Luật quy định, khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ trình bày họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ và tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

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

Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh viết thành các đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị

hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Sau khi tiếp nhận đơn thư, công việc tiếp theo của hoạt động tiếp công dân là phân loại đơn và chuyển đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau (Điều 26):

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét giải quyết.

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Bên cạnh đó, để nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, Điều 28 của Luật Tiếp công dân quy định về việc thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cụ thể là, trong thời hạn 10 ngày làm

việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.
- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo quy định tại khoản 2 Điều 27 của Luật, cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban tiếp công dân có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó.

### **2.9. Trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung**

Để nâng cao hiệu quả việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhiều người, nhất là khi việc phối hợp xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung còn không ít vướng mắc trong thực tiễn, Chương VII của Luật quy định về trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung. Theo đó, quy định cụ thể về việc cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (*Điều 29*); tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân (*Điều 30*); trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*Điều 31*); trách nhiệm của Tổng Thanh tra Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Công an, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh (*Điều 32*).

### **2.10. Những vấn đề khác**

Ngoài những nội dung chính nêu trên, Luật tiếp công dân còn quy định về nguyên tắc tiếp công dân, quản lý công tác tiếp công dân, các hành vi bị nghiêm cấm, những trường hợp được từ chối tiếp công dân, điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân và điều khoản thi hành.

### 3. Hình thức

Việc tuyên truyền, phổ biến được cán bộ, công chức tìm hiểu qua các phương tiện thông tin đại chúng, mạng internet.

Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND huyện Mộc Châu và một số UBND xã, thị trấn đã có Cổng thông tin điện tử (*UBND các xã, thị trấn: Thị trấn Mộc Châu; Thị trấn Nông Trường Mộc Châu; xã Đông Sang; xã Chiềng Sơn; xã Chiềng Hắc*).

Thực hiện niêm yết nội dung Kế hoạch tại bảng thông tin của cơ quan, đơn vị; UBND các xã, thị trấn.

Các cơ quan, đơn vị; UBND các xã, thị trấn chủ động tuyên truyền phổ biến thông qua các cuộc họp giao ban hằng tuần, tháng, quý.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị; UBND các xã, thị trấn tổ chức triển khai nội dung kế hoạch tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; nêu cao tinh thần trách nhiệm của người đứng đầu, thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện tại đơn vị.

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện và UBND các xã, thị trấn có liên quan thực hiện việc đăng tải nội dung kế hoạch này và Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH ngày 25/11/2013 trên Cổng thông tin điện tử được giao quản lý.

+ Văn phòng HĐND và UBND huyện đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND huyện Mộc Châu.

+ UBND các xã, thị trấn (*Thị trấn Mộc Châu; Thị trấn Nông Trường Mộc Châu; xã Đông Sang; xã Chiềng Sơn; xã Chiềng Hắc*) thực hiện đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị.

4. Giao Thanh tra huyện theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH ngày 25/11/2013, UBND huyện Mộc Châu yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Thanh tra tỉnh Sơn La;
- TT Huyện ủy - HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Văn phòng HĐND - UBND huyện;
- Thanh tra huyện;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT (Hòa 10b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Long Trung Tâm**

