

Số: /QĐ-UBND

Thạch Linh, ngày 03 tháng 11 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư
khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức
trên địa bàn phường Thạch Linh**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 124/2020/NĐCP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Quyết định số 1077/QĐ-UBND, ngày 03/4/2020 của UBND tỉnh Hà Tĩnh về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh;

Xét đề nghị của công chức Tư pháp - Hộ tịch,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức trên địa bàn phường Thạch Linh. (Có Quy chế kèm theo)

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày được ban hành. Quyết định này thay thế Quyết định số 46/QĐ-UBND, ngày 13/5/2025

Điều 3. Văn phòng Ủy ban nhân dân, Công chức Tư pháp – Hộ tịch, các ban ngành đoàn thể, cán bộ, công chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu VT UBND phường

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trương Quang Sơn

QUY CHẾ

Tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản của công dân, tổ chức trên địa bàn phường Thạch Linh
(Ban hành kèm theo Quyết định số:/QĐ-UBND ngày 03 tháng 11 năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường Thạch Linh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, công chức có nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định trên địa bàn phường; quy định nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân, tổ chức khi đến địa điểm tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cơ quan hành chính Nhà nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định; cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân trên địa bàn phường.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của các cơ quan hành chính Nhà nước.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết; các trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 4. Bố trí địa điểm tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định phải bố trí địa điểm tiếp công dân có vị trí thuận lợi, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết nội quy tiếp công dân và Quy chế tổ chức tiếp công dân, trong đó phải nêu rõ trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ thực hiện công tác tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất, thể hiện cụ thể thời gian tiếp của cơ quan, đơn vị, họ, tên, chức vụ người tiếp công dân, phân

công bố trí cán bộ, công chức tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân

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

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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 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, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

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.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. 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.

2. 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.

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

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

Chương III

ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN CỦA UBND PHƯỜNG

Điều 10. Địa điểm tiếp công dân của UBND phường

UBND phường Thạch Linh được bố trí một phòng tại tầng 2 trụ sở làm việc của UBND có đầy đủ các điều kiện phục vụ cho công tác tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường và bố trí một phòng làm việc ở tầng 1 để phục vụ tiếp công dân thường xuyên.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân định kỳ; công chức Tư pháp – Hộ tịch tiếp công dân thường xuyên.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ tại trụ sở Ủy ban nhân dân 01 ngày trong 01 tuần (vào ngày Thứ 5), nếu bận việc phải ủy quyền cho phó chủ tịch UBND và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Thời gian tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân thường xuyên trong ngày làm việc theo giờ hành chính quy định của UBND tỉnh.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA UBND PHƯỜNG

Điều 11. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: Số thứ tự, ngày tiếp, họ 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.

3. 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 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.

Điều 12. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan 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.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c) 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.

d) 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.

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

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan 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.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan 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.

Điều 13. Trường hợp tiếp và xử lý khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người

tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

2. Người đứng đầu cơ quan có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan yêu cầu cơ quan Công an có biện pháp xử lý kịp thời.

4. Công an phường trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân có nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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

ngợi, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. UBND phường 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.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Quản lý công tác tiếp công dân

Chủ tịch UBND, các Ban, Ngành, tổ chức, Cán bộ, Công chức có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

Công chức Văn phòng, Tư pháp triển khai công tác tiếp công dân, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân của UBND phường.

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của cấp trên

Thời gian tiếp công dân thường xuyên trong ngày làm việc: Theo giờ làm việc của UBND tỉnh quy định

Điều 16. Công tác phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo giữa UBND phường với UBMTTQ, các ban, ngành, đoàn thể

Trong quá trình tiếp công dân, giải quyết đơn thư của công dân khi cần thiết, UBND phường mời thường trực HĐND, thường trực UBMTTQ, trưởng các Ban, Ngành, Đoàn thể tham gia để giám sát, phối hợp tuyên truyền pháp luật đến công dân, đoàn viên, hội viên của mình hiểu rõ về các quy định của pháp luật liên quan đến nội dung công dân, hội viên, đoàn viên mình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của công dân, hội viên, đoàn viên của tổ chức mình. Nắm bắt các dư luận từ quần chúng, nhân dân để kịp thời phản biện và cùng tham mưu UBND phường có hướng xử lý.

Điều 17. Trách nhiệm thực hiện

Ủy ban nhân dân phường, các ban, ngành, đoàn thể, cán bộ, công chức và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này./.