

Số: 1228/QĐ-UBND

Dào San, ngày 09 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân tại trụ sở
Ủy ban nhân dân xã Đào San

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DÀO SAN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân; số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương hai cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ các Thông tư của Thanh tra Chính phủ: số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương hai cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Đào San.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Đào San của Chủ tịch UBND xã Đào San.

(Có quy chế kèm theo)

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 58/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Đào San về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- VP Đảng ủy, UBKT, Ban xây dựng Đảng;
- TT UBMTTQVN xã, các tổ chức chính trị - xã hội;
- Trưởng các ban;
- Trang TTĐT xã (TT DVTH đăng tải);
- Lưu: VT, VP.

(báo cáo)

CHỦ TỊCH

Trịnh Khắc Tấn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ DÀO SAN**

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

Dào San, ngày 09 tháng 9 năm 2026

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Đào San

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1228/QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2026
của Chủ tịch UBND xã Đào San)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm, quyền hạn, trình tự, thủ tục tổ chức tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất, tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND xã; tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân xã nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất, tiếp công dân trực tuyến và tiếp công dân thường xuyên của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đối với lãnh đạo UBND xã, các phòng, đơn vị, trưởng các ban; các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

3. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân trực tiếp và trực tuyến xã.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của UBND xã và các thông tin có liên quan đến hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

3. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã bằng phương thức trực tiếp hoặc trực tuyến (nếu đủ điều kiện), đảm bảo 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.

2. 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.

3. Các phòng thuộc UBND xã, cán bộ, công chức, viên chức liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân được thực hiện: Tại Văn phòng HĐND-UBND xã, dãy nhà cấp 4 phòng số 01 từ cổng Trụ sở bên tay trái của Ủy ban nhân dân xã Đào San, tỉnh Lai Châu.

2. Lịch tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được niêm yết công khai tại Phòng Tiếp công dân xã.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân trong giờ hành chính ngày 05 và ngày 20 hàng tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì Văn phòng HĐND và UBND xã bố trí vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 15 và Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Lịch tiếp công dân trực tuyến sẽ được Văn phòng HĐND và UBND xã niêm yết trước thời gian tiếp công dân ít nhất là 5 ngày làm việc; nếu có thay đổi vì lý do chính đáng thì phải thông báo công khai thời gian tiếp công dân mới.

4. Chuyên viên tiếp công dân thường xuyên trực tiếp công dân các ngày làm việc còn lại từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ, nghỉ lễ, nghỉ Tết).

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1

QUY ĐỊNH TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

1. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ

a) Chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân định kỳ.

b) Trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã; Văn phòng HĐND và UBND xã, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công; Công an xã; Trung tâm Dịch vụ tổng hợp, chuyên viên tiếp công dân, xử lý đơn thư thường xuyên và các đơn vị liên quan (Thành phần cụ thể do Văn phòng HĐND và UBND xã thông báo).

c) Mời đại diện lãnh đạo các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân: Thường trực Đảng ủy xã; Thường trực HĐND xã; Văn phòng Đảng ủy xã; Ủy ban kiểm tra Đảng ủy xã; Ban Xây dựng Đảng; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc xã; các tổ chức chính trị - xã hội.

d) Tùy vào tình hình cụ thể của từng phiên tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu cho Chủ tịch UBND xã mời các thành phần có liên quan tham gia.

đ) Công dân được mời tham dự tiếp công dân định kỳ.

e) Trường hợp vì lý do khách quan không tham dự được thì Trưởng các phòng, ban, ngành phải báo cáo trực tiếp Chủ tịch UBND xã và phải cử cấp phó dự thay.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

1. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

a) Công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải làm thủ tục đăng ký tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã qua bộ phận tiếp công dân. Được người tiếp công dân đón tiếp, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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 công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ. Người tiếp công dân ghi nội dung vụ việc vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật trên phần mềm dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo theo quy định.

b) Trên cơ sở nội dung đăng ký của công dân, Văn phòng HĐND và UBND xã, công chức được phân công tiếp công dân phối hợp với các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị nội dung, báo cáo Chủ tịch UBND xã và đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với từng trường hợp.

c) Chủ tịch UBND xã xem xét nội dung công dân đăng ký; nội dung đề xuất của bộ phận tiếp công dân xã, quyết định việc tiếp công dân theo nguyên tắc sau:

- Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc vụ việc phức tạp, Chủ tịch UBND xã trực tiếp nghe công dân trình bày; chỉ định đại diện các cơ quan, đơn vị tham gia buổi tiếp dân có ý kiến; kết luận, hướng dẫn, trả lời công dân hoặc giao nhiệm vụ cho các phòng có liên quan tiến hành kiểm tra, đôn đốc, xác minh, giải quyết đối với nội dung vụ việc của công dân;

- Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch UBND xã xem xét, hướng dẫn, trả lời công dân, giao nhiệm vụ cho các phòng xem xét giải quyết hoặc cho ý kiến để bộ phận Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan tiếp, giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

2. Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

a) Bộ phận Tiếp công dân xã giới thiệu các thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ.

b) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (hoặc người được cử đại diện, người được ủy quyền khiếu nại hợp pháp) giới thiệu họ, tên và trình bày nội dung đã đăng ký tiếp.

c) Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, chuyên viên các phòng, trưởng các ban có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin vụ việc của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại hợp pháp).

d) Ý kiến của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (hoặc người được cử đại diện, người được ủy quyền khiếu nại) về nội dung báo cáo, thông tin do đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, chuyên viên các phòng, trưởng các ban có liên quan làm rõ thêm nội dung vụ việc.

đ) Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị mời tham dự có ý kiến.

e) Chủ tịch UBND xã kết luận.

g) Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu dự thảo Thông báo Kết luận trình Chủ tịch UBND xã duyệt, ký Thông báo Kết luận sau tiếp công dân định kỳ, gửi các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo quy định; thông báo kết quả buổi tiếp đến công dân; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận của buổi tiếp.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

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

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

2. Chủ trì buổi tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất.

3. Tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã, gồm: Chủ tịch UBND xã, các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan đến nội dung tiếp công dân đột xuất, Công an xã (thành phần cụ thể do Văn phòng HĐND và UBND xã thông báo).

4. Trường hợp vì lý do khách quan không tham dự được thì Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị phải báo cáo trực tiếp Chủ tịch UBND và phải cử cấp phó dự thay.

5. Kết thúc buổi tiếp công dân đột xuất, Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan ban hành dự thảo thông báo Kết luận trình Chủ tịch UBND xã ký ban hành, gửi các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo quy định; thông báo kết quả buổi tiếp đến công dân; và bộ phận tiếp công dân theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận của buổi tiếp.

Điều 9. Quy trình tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến thực hiện khi có đủ điều kiện đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Khi có yêu cầu phối hợp tiếp công dân trực tuyến từ UBND tỉnh hoặc cơ quan cấp trên, Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện kết nối qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc nền tảng số dùng chung.

3. Thành phần tham gia tại điểm cầu xã

a) Đại diện lãnh đạo UBND xã, các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan đến nội dung tiếp công dân trực tuyến, Công an xã (thành phần cụ thể do Văn phòng HĐND và UBND xã thông báo).

b) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người đại diện, người được ủy quyền (nếu có) tham dự buổi tiếp công dân trực tuyến phải cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

4. Nội dung diễn biến được ghi âm, ghi hình có âm thanh dưới dạng dữ liệu điện tử. Dữ liệu tiếp công dân trực tuyến được lưu trữ trên hệ thống máy chủ, nền tảng điện toán đám mây của cơ quan nhà nước theo quy định về lưu trữ điện tử.

Điều 10. Trách nhiệm của các phòng, ngành trong việc tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất và trực tuyến của Chủ tịch UBND xã

1. Văn phòng HĐND và UBND xã chuẩn bị đầy đủ các phương tiện, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết phục vụ cho buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất, trực tuyến (nếu có) của Chủ tịch UBND xã.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, quản lý công tác tiếp công dân; chỉ đạo việc ghi chép, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất, trực tuyến (nếu có) của Chủ tịch UBND xã; chịu trách nhiệm đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân, áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã; chủ trì, phối hợp với các phòng, ngành liên quan chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ và đột xuất, trực tuyến (nếu có) của Chủ tịch UBND xã; tham mưu Chủ tịch UBND xã thực hiện chế độ báo cáo tiếp công dân định kỳ và đột xuất với Đảng ủy, HĐND xã, UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh.

4. Công an xã bố trí lực lượng đảm bảo an ninh, trật tự tại buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất và trực tuyến (nếu có) của Chủ tịch UBND xã tại Phòng

Tiếp công dân xã, có biện pháp xử lý nghiêm minh đối với những đối tượng có hành vi vi phạm Nội quy cơ quan, Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã và pháp luật của Nhà nước.

5. Đối với các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan được Chủ tịch UBND xã triệu tập tham gia buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, thông tin liên quan để tham mưu Chủ tịch UBND xã tiếp, trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Mục 2

QUY ĐỊNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN XÃ

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 chuyên viên tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu hoặc xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn công dân 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 và tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình giải quyết xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, việc tiếp nhận, xử lý vụ việc hoặc cập nhật trên phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo theo quy định.

3. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân 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 công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì cán bộ tiếp công dân đề nghị công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ có liên quan.

4. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng đề 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.

5. Chuyên viên tiếp công dân xã tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của UBND, Chủ tịch UBND xã.

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 Chủ tịch UBND xã thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã đề xuất Chủ tịch UBND xã chuyển hồ sơ khiếu nại, tố cáo của công dân đến phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã để xem xét tham mưu xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

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 công dân 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.

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 Chủ tịch UBND xã thì người tiếp công dân tiếp nhận kiến nghị, phản ánh, báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã đề xuất Chủ tịch UBND xã phân công các phòng, ban, ngành của xã để xem xét xử lý, tham mưu giải quyết đảm bảo giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của công dân và hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Chương III

QUY ĐỊNH QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN XÃ

Điều 13. Khi đến Phòng Tiếp công dân xã, công dân có các quyền sau đây

1. Được trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. 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;

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 14. Khi đến Phòng Tiếp công dân xã, công dân có các nghĩa vụ sau đây

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

3. 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;

4. Không tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình tại Trụ sở tiếp công dân xã khi chưa có sự đồng ý của cán bộ tiếp công dân.

5. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

6. 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.

7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 15. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép vào Sổ tiếp công dân (hoặc cập nhật trên phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo theo quy định) đầy đủ, chính xác những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Yêu cầu công dân cung cấp các hồ sơ, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung sự việc.

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 16. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện trong các trường hợp quy định tại Khoản 1, Khoản 2 và Khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân hoặc trong các trường hợp sau.

1. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự.

2. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

3. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

4. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

5. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

6. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

7. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

8. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới.

9. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

10. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

Chương IV

MỐI LIÊN HỆ GIỮA CÁC PHÒNG, BAN, NGÀNH, ĐƠN VỊ TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Văn phòng HĐND - UBND xã có trách nhiệm, quyền hạn sau

1. Niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, Nội quy, Quy chế Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành để công dân biết, thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân; hướng dẫn, giải thích, vận động, thuyết phục công dân thực hiện đúng đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Cung cấp tài liệu, thông tin và tham gia họp xử lý với cơ quan chủ trì khi phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chủ tịch UBND xã chuyển đơn và yêu cầu giải quyết đảm bảo đúng thời hạn quy định.

7. Yêu cầu các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết, báo cáo nội dung vụ việc hoặc tham gia ý kiến để xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chủ tịch UBND xã chuyển đến đảm bảo đúng thời hạn quy định.

8. Tổng hợp báo cáo kết quả và thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã và kết quả tiếp công dân thường xuyên tại phòng Tiếp công dân xã và báo cáo cấp trên theo quy định.

Điều 18. Các phòng, ban, ngành, đơn vị, các tổ chức và cá nhân liên quan có trách nhiệm

1. Thực hiện nghiêm văn bản chuyển đơn thư, văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, báo cáo nội dung giải quyết vụ việc Chủ tịch UBND xã giao, Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đến theo đúng thời hạn quy định.

2. Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã xử lý các vấn đề phát sinh khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân xã có liên quan đến phòng, ban, ngành, đơn vị mình theo yêu cầu của Chủ tịch UBND xã.

3. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã tại buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

4. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã có trách nhiệm thông báo quy chế này để cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị, các tổ chức và cá nhân liên quan

1. Phân công Văn phòng HĐND và UBND xã giúp Chủ tịch UBND xã trong công tác tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND, Chủ tịch UBND xã.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến làm việc tại phòng Tiếp công dân xã có nghĩa vụ chấp hành đúng Quy chế này.

Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã, các tổ chức, cá nhân và công dân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, các phòng, ban, ngành, đơn vị, các tổ chức, cá nhân và công dân có liên quan phản ánh kịp thời về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế kịp thời đảm bảo công tác tiếp công dân của xã được thực hiện đúng quy định của pháp luật./.
