ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯ VŨ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1787/QĐ-UBND	*Thư Vũ, ngày 12 tháng 8 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã Thư Vũ

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯ VŨ

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

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

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

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 và Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Tổng 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 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã Thư Vũ.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 732/QĐ-UBND ngày 06/08/2025 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của UBND xã Thư Vũ.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc UBND xã và các cá nhân, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân xã Thư Vũ chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

***Nơi nhận*:**
- Thanh tra tỉnh;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các phó chủ tịch UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Đinh Nho Liêm

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯ VŨ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯ VŨ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1787/QĐ-UBND ngày 12 tháng 8 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Thư Vũ).

CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã; trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị, cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân và trách nhiệm của người tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Quy chế này áp dụng đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; cán bộ, công chức, viên chức, người được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận thông tin, ý kiến góp ý của công dân đối với việc thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hoạt động quản lý, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân xã và việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; góp phần tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và nâng cao ý thức chấp hành pháp luật.

3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc tham mưu xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Ủy ban nhân dân xã; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã theo quy định của pháp luật; bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, kịp

thời, đúng trình tự, thủ tục; tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Bảo đảm bình đẳng, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; giữ bí mật nhà nước, bí mật công tác, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân; bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng quy định của pháp luật, Quy chế này và các ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; Nội quy tiếp công dân; Quy chế tiếp công dân và các thông tin, quy định cần thiết theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân định kỳ theo lịch đã được công khai; trường hợp lịch tiếp trùng vào ngày nghỉ hằng tuần, ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định của pháp luật thì được bố trí vào ngày làm việc tiếp theo hoặc ngày làm việc khác và phải thông báo công khai để công dân biết.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

3. Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã theo thời gian làm việc của cơ quan.

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 Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì các buổi tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân đã được thông báo công khai. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không thể thực hiện việc tiếp công dân vì lý do khách quan thì thực hiện theo quy định của pháp luật và quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã.

2. Thành phần tham dự buổi tiếp công dân định kỳ

Thành phần tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã gồm:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

b) Các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (khi được yêu cầu).

c) Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

d) Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã, Trưởng Công an xã và cán bộ, công chức có liên quan đến nội dung tiếp công dân.

Căn cứ nội dung vụ việc, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định thành phần tham dự và thông báo đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Trường hợp người đứng đầu phòng chuyên môn, đơn vị hoặc Trưởng Công an xã không thể tham dự vì lý do khách quan thì phải báo cáo trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cử cấp phó tham dự thay; trường hợp không có cấp phó thì cử công chức có đủ năng lực, nắm chắc nội dung vụ việc tham dự và chịu trách nhiệm báo cáo, phối hợp giải quyết theo quy định.

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

1. Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân xã 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.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan tiến hành rà soát vụ việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng của Ủy ban nhân dân xã đối với nội dung công dân trình bày; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với nội dung công dân trình bày.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày, quyết định việc tiếp công dân:

- Trực tiếp nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Chỉ định Trưởng phòng, ban tham gia buổi tiếp công dân và có ý kiến về vụ việc công dân trình bày liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của đơn vị mình.

- Hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các quy đinh của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định của pháp luật có liên quan.

- Kết luận, giao nhiệm vụ cho các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với nội dung công dân trình bày tại buổi tiếp (nếu có).

4. Kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với các các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, 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 Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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, đơn vị hoặc còn có ý kiến khác nhau giữa các cơ quan, đơn vị trong quá trình xem xét, giải quyết.

b) Vụ việc nếu không được xem xét, chỉ đạo, giải quyết kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng; ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân; có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội hoặc phát sinh điểm nóng trên địa bàn.

2. Chủ trì buổi tiếp công dân đột xuất

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

3. Thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất

Thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất gồm:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

b) Các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (khi được yêu cầu).

c) Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

d) Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã, Trưởng Công an xã và cán bộ, công chức có liên quan đến nội dung vụ việc.

Căn cứ tính chất, nội dung vụ việc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định thành phần tham dự và thông báo đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Trường hợp người đứng đầu phòng chuyên môn, đơn vị hoặc Trưởng Công an xã không thể tham dự vì lý do khách quan thì phải báo cáo trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cử cấp phó tham dự thay; trường hợp không có cấp phó thì cử công chức có đủ năng lực, nắm chắc nội dung vụ việc tham dự.

4. Tổ chức thực hiện sau buổi tiếp công dân đột xuất

Kết thúc buổi tiếp công dân đột xuất lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo để giao nhiệm vụ cho các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, xác minh, giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm thông báo kết quả buổi tiếp công dân đến công dân; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị trong việc tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm chuẩn bị địa điểm, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết khác để phục vụ các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm:

a) Theo dõi, tham mưu tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

b) Chỉ đạo việc ghi chép, tổng hợp đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

c) Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung phục vụ các buổi tiếp công dân.

d) Phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành thông báo kết luận, văn bản chỉ đạo sau buổi tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

đ) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Công an xã có trách nhiệm bố trí lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; phối hợp xử lý các trường hợp vi phạm Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân và các hành vi vi phạm pháp luật khác theo thẩm quyền.

4. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã triệu tập tham gia buổi tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan đến nội dung vụ việc thuộc lĩnh vực được phân công quản lý.

b) Cử người có thẩm quyền hoặc người nắm chắc nội dung vụ việc tham dự buổi tiếp công dân.

c) Báo cáo, giải trình, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, kết luận và giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật.

d) Tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời các ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sau buổi tiếp công dân và báo cáo kết quả thực hiện theo yêu cầu.

5. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trong việc chuẩn bị nội dung, tham dự, giải quyết vụ việc và thực hiện kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

Mục 2

Quy định tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân xã

Điều 10. Tiếp nhận và xử lý ban đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp; yêu cầu công dân nêu rõ họ và tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân theo quy định của pháp luật; trường hợp có người đại diện hoặc người được ủy quyền thì phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hoặc giấy ủy quyền hợp pháp; tiếp nhận đơn hoặc hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày của công dân phải được ghi đầy đủ, chính xác vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân theo quy định; bao gồm các nội dung chủ yếu sau: họ và tên, địa chỉ của công dân; thời gian tiếp; nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quá trình giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu của công dân và kết quả tiếp nhận, xử lý ban đầu.

Trường hợp công dân chưa có đơn thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung trình bày bằng văn bản và yêu cầu công dân ký hoặc điểm chỉ xác nhận. Trường hợp nội dung trình bày chưa đầy đủ, chưa rõ ràng thì hướng dẫn công dân bổ sung thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp đơn có đồng thời nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân tách thành từng đơn theo từng nội dung để được xem xét, xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

4. Cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại và xử lý ban đầu đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Ủy ban nhân dân xã; đối với các vụ việc không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 11. 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 khiếu nại, tố cáo 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 Ủy ban nhân dân xã hoặc Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài

liệu, chứng cứ kèm theo (nếu có); báo cáo lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao phòng chuyên môn hoặc đơn vị có liên quan chủ trì tham mưu giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã có quyết định giải quyết hoặc kết luận, thông báo theo quy định và đã được giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để công dân chấp hành; trường hợp đủ điều kiện từ chối tiếp công dân thì thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp nộp tại địa điểm tiếp công dân thì việc tiếp nhận, phân loại, xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.

2. Việc phân loại, chuyển kiến nghị, phản ánh 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 Ủy ban nhân dân xã hoặc Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn hoặc nội dung trình bày; báo cáo lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan nghiên cứu, tham mưu giải quyết hoặc trả lời theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân hoặc Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết; trường hợp cần thiết thì chuyển đơn hoặc bản ghi nội dung trình bày của công dân đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. Việc phân loại, xử lý, chuyển đơn và theo dõi kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân, pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ CÔNG DÂN XÃ

Điều 12. Quyền của công dân khi đến Trụ sở tiếp công dân

Khi đến Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, công dân có các quyền sau đây:

1. Trực tiếp trình bày hoặc thông qua người đại diện hợp pháp trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Được hướng dẫn, giải thích về quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; về trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết và các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Được người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài liệu, chứng cứ do mình cung cấp và được hướng dẫn bổ sung hồ sơ, tài liệu khi cần thiết theo quy định của pháp luật.

4. Được thông báo về việc tiếp nhận, chuyển đơn, xử lý hoặc kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Khiếu nại, tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong quá trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

6. Trường hợp không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì được nhờ người phiên dịch theo quy định của pháp luật.

7. Thực hiện các quyền khác theo quy định của Luật Tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Nghĩa vụ của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân

Khi đến Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, công dân có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ và tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân theo quy định của pháp luật; trường hợp có người đại diện hoặc người được ủy quyền thì phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hoặc giấy ủy quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp công dân trong suốt quá trình làm việc.

3. Trình bày trung thực, đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan (nếu có); ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào nội dung đã được người tiếp công dân ghi chép.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày theo quy định của pháp luật.

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do mình cung cấp.

Điều 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, người tiếp công dân và người được giao nhiệm vụ có liên quan phải mặc trang phục chỉnh tề; đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định; thực hiện đúng chuẩn mực giao tiếp, ứng xử trong thi hành công vụ.

2. Thực hiện đầy đủ trình tự, thủ tục tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; lắng nghe, tiếp nhận đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân theo quy định; yêu cầu công dân cung cấp hồ sơ, tài liệu, chứng cứ có liên quan để phục vụ việc xem xét, xử lý vụ việc.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; thực hiện đúng kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. Tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc tham mưu chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc việc xử lý theo quy định; thông báo kết quả tiếp nhận, xử lý trong trường hợp pháp luật có quy định.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết lập biên bản, báo cáo người có thẩm quyền và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật công tác, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân của công dân trong quá trình tiếp công dân.

8. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Điều 15. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã trong các trường hợp sau đây:

1. Người đang trong tình trạng say do sử dụng rượu, bia hoặc chất kích thích khác; người mắc bệnh tâm thần hoặc mắc 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 tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật; đã 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. 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.

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

6. Người tự ý ghi âm, ghi hình hoặc phát trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì buổi tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình hoặc phát trực tiếp nhằm 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 việc ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại địa điểm tiếp công dân.

8. Người mất năng lực hành vi dân sự hoặc người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mà không có người đại diện theo pháp luật hoặc người hỗ trợ theo quy định của pháp luật.

9. Người đại diện hoặc 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.

10. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân.

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

12. Vụ việc đã có bản án hoặc 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 của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

13. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục do pháp luật quy định.

Chương IV

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

Điều 16. Trách nhiệm, quyền hạn của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trong công tác tiếp công dân

1. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật; niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân và các quy định của pháp luật có liên quan tại địa điểm tiếp công dân để công dân biết và thực hiện.

2. Thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên; hướng dẫn, giải thích, tuyên truyền, vận động công dân chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục và đúng cơ quan có thẩm quyền.

3. Tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân loại, xử lý hoặc tham mưu xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

4. Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung phục vụ các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tham mưu ban hành thông báo kết luận, văn bản chỉ đạo sau buổi tiếp công dân.

5. Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao hoặc chỉ đạo; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đối với các vụ việc chậm giải quyết hoặc có khó khăn, vướng mắc.

6. Chủ trì hoặc phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan trong việc rà soát, tổng hợp hồ sơ, tài liệu; tham gia các cuộc họp, đối thoại, làm việc để tham mưu giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

7. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu, báo cáo kết quả giải quyết hoặc phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

8. Tổng hợp, xây dựng báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo định kỳ hoặc đột xuất; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện chế độ thông tin, báo cáo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, đơn vị, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân

1. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo, văn bản giao nhiệm vụ, văn bản chuyển đơn, yêu cầu cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu, báo cáo hoặc các yêu cầu khác của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng thời hạn và quy định của pháp luật.

2. Chủ động phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trong việc chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, tham gia các buổi tiếp công dân, đối thoại, xác minh và giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực được giao quản lý; kịp thời xử lý hoặc tham mưu xử lý các vấn đề phát sinh theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Thực hiện nghiêm các ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất; tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao và báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

4. Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện Quy chế này đối với cán bộ, công chức người lao động thuộc phạm vi quản lý; đồng thời chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp

công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được phân công.

5. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các phòng chuyên môn, đơn vị, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phản ánh về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định.

CHƯƠNG V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện Quy chế này; theo dõi, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật; tham mưu tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; chuẩn bị các điều kiện phục vụ và tham gia các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

2. Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế này; phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được giao phụ trách; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

3. Công an xã có trách nhiệm phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; xử lý theo thẩm quyền hoặc tham mưu xử lý các hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân và các hành vi vi phạm pháp luật khác phát sinh trong quá trình tiếp công dân.

4. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và công dân khi đến địa điểm tiếp công dân có trách nhiệm chấp hành nghiêm Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 19. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm Quy chế này hoặc vi phạm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã, Công an xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các phòng chuyên môn, đơn vị, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy chế theo quy định của pháp luật./.