

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã Trùng Khánh

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025 của Ủy ban
nhân dân xã Trùng Khánh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tổ chức và hoạt động của công dân tại trụ sở tiếp công dân xã.

2. Quy chế này áp dụng đối với công chức tiếp công dân và các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, Pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trụ sở tiếp công dân xã.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện, khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân; giữ gìn bí mật vào bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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 4. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân xã là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại trụ sở tiếp công dân xã niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân, văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã

1. Tiếp công dân thường xuyên

a, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phân công, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Trụ sở tiếp công dân xã.

b, Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân xã được thực hiện theo quy định tại khoản 2 điều 15 Luật Tiếp công dân.

2. Tiếp công dân định kỳ

a, Chủ tịch UBND xã trực tiếp chủ trì tiếp công dân tại ủy ban nhân dân xã ít nhất 01 ngày trong tuần tại Trụ sở UBND xã theo kế hoạch tiếp công dân hàng năm. Nếu ngày Lễ, Tết hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất. Trường hợp do nhiệm vụ đột xuất không thể trực tiếp tiếp công dân được những ngày trên, chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện lãnh đạo chủ tịch UBND xã, công chức phụ trách, phòng chuyên môn có liên quan và các tổ chức có liên quan, UBMTTQ, Hội Nông dân, Ban Chỉ huy quân sự xã, Công an xã.

b, Công chức tiếp công dân xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tiếp công dân; tham mưu nội dung cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, làm thư ký, ban hành thông báo kết luận ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Tiếp công dân đột xuất

a, Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy, Hội đồng nhân dân xã, Ủy ban nhân dân xã.

b, Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c, Công chức được phân công tiếp công dân chuẩn bị để Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 6. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân xã

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân và người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân xã khi có yêu cầu, có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp hành vi vi phạm.

2. Các đơn vị y tế phối hợp với công chức tiếp công dân xã đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại trụ sở công dân khi có yêu cầu.

Điều 7. Phối hợp trong công tác tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

1. Công chức được phân công phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tiếp công dân định kỳ, đột xuất, giúp giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo thẩm quyền. Hoạt động phối hợp phải dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định. Bảo đảm thông nhất quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân trên địa bàn xã, không đùn đẩy né tránh trách nhiệm, tránh hình thức, chồng chéo trong công tác phối hợp. Đảm bảo tính kỷ luật, kỷ luật trong công tác phối hợp, đề cao trách nhiệm cá nhân của Thủ trưởng cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp và cán bộ, công chức tham gia phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân.

2. Các phòng, ngành chuyên môn Ủy ban nhân dân xã phân công cán bộ, công chức của đơn vị tham gia tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến lĩnh vực mà ngành mình quản lý thuộc thẩm quyền.

3. Phối hợp với Văn phòng Đảng ủy

a, Cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu về các vụ việc khiếu kiện nổi cộm, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia; cung cấp, trao đổi thông tin kết quả phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

b, Đôn đốc, nhắc nhở các công chức chuyên môn UBND xã có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Bí thư Đảng ủy qua tiếp công dân, báo cáo kết quả thực hiện kịp thời.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến Trụ sở tiếp công dân xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- a, Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
- b, Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c, Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
- d, Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ, Khiếu nại tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- e, Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo

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

- a, Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền
- b, Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân, có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- c, 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.
- d, Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác, trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người.
- đ, Không tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.
- e, Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

2. Tận tình giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền, giải quyết theo quy định của pháp luật, động viên công dân chấp hành chủ trương,

chính sách pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

3. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền giải quyết 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.

4. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm, trường hợp cố tình vi phạm, phối hợp cơ quan Công an lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các biện pháp khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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 những vấn đề cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người vi phạm Nội quy Tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã và công bố trên Cổng thông tin điện tử của xã.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a, Nơi tiếp công dân

b, Thời gian tiếp công dân thường xuyên

c, Lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, người chủ trì tiếp công dân, thành phần tham dự và dự kiến nội dung các buổi tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ 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 thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế.

Điều 12. 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 công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được 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 theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân ghi đầy đủ, trung thực, 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 đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

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

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. 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. 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.

Điều 13. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân.

1. Việc phân loại, xử lý 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, 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 đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b, Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, gửi 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 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân ghi đầy đủ, trung thực, 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 đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

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

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. 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. 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.

Điều 13. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân.

1. Việc phân loại, xử lý 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, 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 đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b, Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố

cáo, gửi 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.

2. 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 cho người khiếu nại, tố cáo, hội đồng tiếp công dân xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn theo quy định.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Công chức được phân công tiếp công dân xã phối hợp các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã và cơ quan liên quan, tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Hội đồng Tiếp công dân xã tiếp thu tổng hợp đề xuất Ủy ban nhân dân xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế và theo quy định của pháp luật./.