

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Thạch An

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 47 /QĐ-UBND ngày 10 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Thạch An)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của cán bộ, công chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại phòng tiếp công dân; địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập, người tiếp công dân trên địa bàn xã Thạch An.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### Điều 3. Nội dung 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 cơ quan, đơn vị.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình để xem xét, ra quyết định thụ lý giải quyết hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; đảm bảo khách quan bình đẳng; không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo phải giữ bí mật và đảm bảo 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 5. Địa điểm tiếp công dân**

Ủy ban nhân dân xã bố trí 01 Phòng để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo); phải có đủ sổ sách (theo mẫu) ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.

**Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Chương II****TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN****Điều 7. Tiếp công dân tại Trụ UBND xã Thạch An**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm để tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã quản lý nơi tiếp công dân và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức công tác tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân. Khi cần thiết phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân.

4. Ban Tiếp công dân xã giúp lãnh đạo xã tiếp công dân thường xuyên và đột xuất; Các ngành khác của UBND xã khi có yêu cầu về tiếp công dân phải kịp thời cử cán bộ đến tiếp theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

**5. Đối với công dân**

5.1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Thẻ căn cước hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

5.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

5.3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5.4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trong trụ sở Ủy ban nhân dân xã hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5.5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân.

5.6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5.7. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

5.8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan, không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

5.9. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại trụ sở Ủy ban nhân dân xã dưới bất kỳ hình thức nào.

**Điều 8.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân

Mỗi tuần một ngày, vào thứ Ba hàng tuần, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp phụ trách, đồng thời bố trí cán bộ, công chức giúp việc trong công tác tiếp công dân.

**Điều 9.** Việc bố trí lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

(Nêu tại các điều 7, 8) của Quy chế này nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì phải bố trí vào ngày làm việc tiếp sau đó. Khi cần thiết Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sẽ bố trí tiếp công dân đột xuất.

**Điều 10.** Cán bộ, công chức thường trực tiếp công dân có nhiệm vụ

1. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân trong ngày làm việc hành chính; hướng dẫn công dân chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện quyền, nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo.

2. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung đơn của công dân.

4. Cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

4.1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra, xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ.

#### 4.2. Người vi phạm quy chế tiếp công dân.

5. Người phụ trách nơi tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo của người có trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng quy định.

7. Khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo.

8. Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp, nhưng qua nhiều kỳ tiếp, người khiếu nại, tố cáo thường xuyên đến nơi tiếp dân để khiếu nại, tố cáo, phải tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời với lãnh đạo cơ quan tiến hành kiểm tra, có biện pháp chỉ đạo, đôn đốc cấp dưới xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 11.** Công an xã Có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, đảm bảo an ninh trật tự nơi tiếp công dân; xử lý người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân.

### Chương III

#### TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

**Điều 12.** Việc tiếp nhận, tham mưu, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao chuyên viên Văn phòng HĐND & UBND xã thực hiện.

**Điều 13.** Đối với đơn thư hoặc văn bản khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận phải thực hiện:

1. Đơn hoặc văn bản khiếu nại có đủ điều kiện do Luật Khiếu nại quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì các ban ngành phải tham mưu xem xét kỹ; dự thảo kế hoạch, đề xuất hướng giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp của Điều 11, Luật Khiếu nại thì không thụ lý giải quyết nhưng phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Các vụ việc có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo thì hướng dẫn công dân viết đơn hoặc văn bản khiếu nại, tố cáo; tách riêng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn chưa giải quyết thì cán bộ được phân công theo dõi đề xuất với lãnh đạo xã có biện pháp kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cấp dưới.

#### **Điều 14.** Đối với đơn thư hoặc thông tin tố cáo

1. Khi nhận được đơn tố cáo thì người nhận đơn hoặc thông tin tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

1.1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý nếu có yêu cầu.

1.2. Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

1.3. Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

1.4. Tố cáo được thụ lý giải quyết và có quyết định xử lý vi phạm (nếu có), nếu người tố cáo vẫn tiếp tục gửi đơn tố cáo kèm theo chứng cứ mới thì Chủ tịch UBND xã phải chỉ đạo xem xét lại hoặc trực tiếp đối thoại với người tố cáo để làm rõ nội dung còn tố cáo.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

2.1. Đơn tố cáo mà không ghi tên, không có chữ ký trực tiếp của người tố cáo, không ghi địa chỉ, sao chụp chữ ký hoặc tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

2.2. Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

2.3. Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

3. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì UBND xã, tổ chức nhận được tố cáo có trách nhiệm chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 15.** Quản lý đơn thư

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo đến Ủy ban nhân dân xã, cơ quan, đơn vị đều phải được tiếp nhận, xử lý, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi, quản lý đơn theo mẫu đã quy định thống nhất và lưu giữ theo chế độ quy định.

2. Đơn thư trùng lặp nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, thực hiện việc lưu trữ theo thời gian do cấp, ngành quy định.

3. Đơn thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, ban ngành nào giải quyết phải tiến hành thiết lập hồ sơ theo đúng trình tự, thủ tục giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và thực hiện lưu trữ hồ sơ theo chế độ quy định.

**Điều 16.** 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 cơ quan, đơn vị thì sau buổi tiếp công dân, cán bộ thường trực tiếp dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, xem xét giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 17.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Thường xuyên nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân tại địa phương, đơn vị; chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

#### **Điều 18.** Các ban, ngành của xã

Bố trí công chức có kiến thức về chính sách pháp luật, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã. Cán bộ, công chức thuộc Ủy ban nhân dân xã được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy chế này.

#### **Điều 19.** Chế độ thông tin, báo cáo

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp công dân, tổ chức thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

**Điều 20.** Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này; kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho phòng Tiếp công dân.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổng hợp ý kiến, báo cáo, đề xuất đề Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định./.