

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo,
phản ánh, kiến nghị

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

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

- Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã,
- Công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND xã (phòng Tiếp công dân).
- Trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.
- Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Quy chế này áp dụng đối với:

- Các ban ngành, bộ phận, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
- Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân xã.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.
- Tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện

quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, 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.

2. Người tiếp công dân phải tôn trọng, lắng nghe, 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tổ chức tiếp dân.

Phòng tiếp dân của UBND xã do một công chức Văn phòng HĐND và UBND xã trực tiếp phụ trách theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã.

Điều 6. Địa điểm tiếp dân.

Được đặt tại trụ sở của UBND xã, được bố trí ở vị trí thuận lợi, thoáng mát, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất làm việc nhằm tạo điều kiện thuận lợi để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và là nơi để cho lãnh đạo UBND xã định kỳ tiếp và giải quyết đơn thư của công dân. Phòng tiếp dân phải niêm yết nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

Điều 7. Thời gian tiếp dân. Tiếp dân được duy trì thường xuyên, liên tục vào các ngày làm việc theo quy định của pháp luật và chỉ thực hiện trong giờ hành chính, tại Phòng tiếp dân.

Điều 8. Cán bộ, công chức thường trực tiếp dân. Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân được sử dụng con dấu của UBND xã trong hoạt động tiếp công dân. Đóng dấu treo vào góc trái trên giấy biên nhận hồ sơ, giấy hẹn làm việc.

Điều 9. Chủ tịch UBND xã tiếp dân.

1. Chủ tịch UBND xã tiếp dân vào ngày thứ Hai hàng tuần. Nếu ngày tiếp dân của Chủ tịch trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc bận công tác khác thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Ngoài thời gian tiếp dân định kỳ hàng tuần, Chủ tịch UBND xã có thể tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 10. Trách nhiệm tiếp công dân thay Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì các Phó Chủ tịch có chức năng tham mưu giúp Ủy ban nhân dân xã quản lý về lĩnh vực liên quan được thay mặt tiếp công dân để đảm bảo số ngày quy định theo điểm a khoản 1 Điều 61 Luật Khiếu nại.

Điều 11. Bảo vệ phòng tiếp dân

Bảo vệ cơ quan UBND xã, Công an xã có nhiệm vụ bảo vệ trật tự, an toàn phòng tiếp dân; trong trường hợp cần thiết Công an xã có thể áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp dân.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền.

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

b) Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì yêu cầu, hướng dẫn công dân viết thành văn bản hoặc ký tên, điền chỉ xác nhận vào văn bản do người tiếp công dân ghi lại;

c) Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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

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

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

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nghĩa vụ sau đây:

a) Tôn trọng, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Phân loại, xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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;

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;

e) Thực hiện nhiệm vụ khác được giao.

Điều 13. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ

1. Khi đến đại điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

d) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV

PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Công chức Văn phòng HĐND và UBND được phân công công tác tiếp công dân có nhiệm vụ

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn của xã cho Lãnh đạo UBND xã để theo dõi, chỉ đạo.

6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã; mời thành phần tham dự theo quy định.

7. Phối hợp Công an xã áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

Điều 15. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm

Bổ trí cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

Điều 16. Công an xã

Bổ trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 17. Ban chỉ huy quân sự xã

Bổ trí lực lượng phối hợp Công an xã đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND xã.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm thực hiện

Các ban ngành, bộ phận, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; toàn thể cán bộ, công chức xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

Điều 19. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, đề xuất UBND xã xem xét, quyết định./.