

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ TRẦN PHÚ**

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

Số: /UBND-VP
V/v hướng dẫn tiếp công dân

Trần Phú, ngày 01 tháng 8 năm 2026

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND xã.

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-Cp ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 06 năm 2025 của Chính phủ Quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 2 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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

UBND xã Trần Phú hướng dẫn quy trình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn như sau:

Bước 1. Tiếp công dân

Người thực hiện: Chủ tịch UBND xã (tiếp định kỳ).

Công chức được giao thường trực tại Trụ sở tiếp công dân (là công chức Văn phòng HĐND và UBND hoặc công chức được Chủ tịch phân công).

Nội dung thực hiện tại Điều 8 của Luật tiếp công dân (Văn bản hợp nhất) bao gồm: Đón tiếp công dân; Ghi Sổ tiếp công dân; Nghe công dân trình bày; Tiếp nhận đơn và tài liệu.

Nếu công dân trình bày bằng miệng thì người tiếp công dân lập Phiếu ghi nội dung trình bày để công dân ký hoặc điểm chỉ.

Bước 2. Phân loại đơn

Người thực hiện: Công chức thường trực tiếp công dân.

Nội dung: Kiểm tra đơn có đủ điều kiện tiếp nhận hay không.

Thuộc loại: Khiếu nại; Tố cáo; Kiến nghị; Phản ánh;

Đơn nhiều nội dung; Đơn trùng; Đơn không đủ điều kiện xử lý.

Sau đó lập Phiếu đề xuất xử lý đơn.

Bước 3. Trình Chủ tịch UBND xã

Người thực hiện: Công chức thường trực tiếp công dân.

Thực hiện trong ngày làm việc, hoặc chậm nhất ngày làm việc tiếp theo phải trình Chủ tịch UBND xã.

Bước 4. Chỉ đạo xử lý đơn

Người thực hiện: Chủ tịch UBND xã.

Nội dung: Xem xét đơn của công dân.

Trường hợp 1

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND Giao phòng/bộ phận chuyên môn hoặc công chức phụ trách lĩnh vực tham mưu giải quyết. Đồng thời ghi rõ: Thời hạn giải quyết; người chịu trách nhiệm; chế độ báo cáo.

Trường hợp 2

Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND Chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền. Đồng thời thông báo cho người gửi đơn biết việc chuyển đơn.

Trường hợp 3

Đơn không đủ điều kiện xử lý do nặc danh; đã giải quyết đúng pháp luật; đơn trùng sẽ lưu hồ sơ hoặc trả lời theo quy định.

Bước 5. Chuyển đơn đến bộ phận chuyên môn

Người thực hiện: Công chức Văn phòng HĐND và UBND được giao quản lý công tác tiếp công dân.

Trách nhiệm của Công chức phải tham mưu phát hành Phiếu chuyển; Chuyển hồ sơ đến các phòng chuyên môn hoặc các đồng chí Phó Chủ tịch UBND; Theo dõi việc nhận hồ sơ. Việc chuyển phải được ghi vào Sổ chuyển đơn, hoặc phần mềm quản lý văn bản.

Bước 6. Bộ phận chuyên môn giải quyết

Người thực hiện: Công chức chuyên môn được Chủ tịch giao thực hiện công tác tiếp công dân.

Công chức có trách nhiệm nghiên cứu hồ sơ, xác minh, làm việc với người liên quan, thu thập tài liệu, soạn dự thảo văn bản. Nếu cần, đề xuất phối hợp cùng các cơ quan chuyên môn: Kiểm tra thực địa; đối thoại; xin ý kiến cơ quan chuyên môn cấp trên.

Bước 7. Báo cáo kết quả

Sau khi hoàn thành Công chức chuyên môn lập báo cáo kết quả; Dự thảo văn bản trả lời; Dự thảo quyết định (nếu có) để trình Chủ tịch UBND xã.

Bước 8. Ban hành văn bản

Người ký: Chủ tịch UBND xã.

Có thể là: Quyết định giải quyết khiếu nại; Kết luận nội dung tố cáo; Văn bản trả lời kiến nghị; Văn bản trả lời phản ánh; Văn bản hướng dẫn; Văn bản chuyển đơn.

Bước 9. Thông báo kết quả

Người thực hiện: Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND hoặc công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tham mưu thông báo Kết quả trình Chủ tịch UBND ký ban hành.

Văn phòng HĐND và UBND thực hiện gửi văn bản cho công dân; Gửi cho cơ quan liên quan; Cập nhật Sổ theo dõi giải quyết đơn; Lưu hồ sơ đầy đủ theo quy định.

Bước 10. Theo dõi, đôn đốc

Người thực hiện: Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND.

Có trách nhiệm dõi tiến độ; đôn đốc công chức chuyên môn. Báo cáo Chủ tịch UBND đối với hồ sơ sắp hết hạn hoặc quá hạn. Tổng hợp báo cáo định kỳ.

Trên đây là những nội dung hướng dẫn quy trình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn của UBND xã Trần Phú. Căn cứ vào nhiệm vụ được giao, các phòng chuyên môn, các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (T/hiện);
- CT, các PCT UBND xã;
- Lãnh đạo VP;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Trương Mạnh Linh