

Số: 633/QĐ-UBND

Bình Thành, ngày 14 tháng 8 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của UBND xã Bình Thành**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BÌNH THÀNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*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 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*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 2 cấp;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tại Tờ trình số 103/TTr-VP, ngày 14/8/2026.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của UBND xã Bình Thành.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số

19/QĐ-UBND, ngày 02/7/2025 của UBND xã Bình Thành về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Công an xã và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các phòng, trung tâm, cơ quan, đơn vị;
- Lưu: VT, VP. Thiennv.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Anh Tấn**

**QUY CHẾ****Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,  
phản ánh, kiến nghị của UBND xã Bình Thành**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 633/QĐ-UBND ngày 14 tháng 8 năm 2026  
của UBND xã Bình Thành)*

**Chương I****NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, các phản ánh, kiến nghị (gọi tắt là đơn) của công dân.

2. Áp dụng đối với UBND xã Bình Thành; cán bộ, công chức thuộc UBND xã Bình Thành được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của UBND xã; các tổ chức, cá nhân khác có liên quan phải thực hiện theo quy chế này và tuân thủ theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản Pháp luật khác có liên quan.

**Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã Bình Thành.

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

4. Quản lý, tiếp nhận, xử lý, theo dõi toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 UBND xã Bình Thành.

2. Bảo đảm việc tiếp công dân trực tiếp và trực tuyến được thực hiện công khai, minh bạch, bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu và tạo điều kiện thuận lợi cho công dân; khách quan, bình đẳng không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và 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. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất, làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Phân biệt, đối xử khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

### **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân**

Văn phòng HĐND và UBND xã là đầu mối tham mưu, giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã; chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và Quy chế này. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm:

1. Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành, công bố và tổ chức thực hiện lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất; chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động tiếp công dân.
2. Bố trí công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên; phối hợp với các phòng chuyên môn cử công chức tham gia tiếp công dân đối với các vụ việc thuộc lĩnh vực chuyên môn được giao khi có yêu cầu.
3. Tiếp nhận, ghi chép, quản lý sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn, tài liệu do công dân cung cấp; thực hiện phân loại ban đầu và tham mưu xử lý, chuyển đơn theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục quy định.
4. Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, tham mưu Chủ tịch UBND xã giao phòng chuyên môn hoặc cơ quan, đơn vị có liên quan chủ trì nghiên cứu, giải quyết; theo dõi thời hạn thực hiện, đôn đốc và tổng hợp kết quả; trường hợp quá thời hạn hoặc không bảo đảm tiến độ, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo.

5. Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung phục vụ Chủ tịch UBND xã tiếp công dân; tham mưu xử lý, ban hành văn bản kết luận, chỉ đạo hoặc trả lời công dân theo quy định.

6. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã sau tiếp công dân; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã đối với những vụ việc chậm tiến độ, quá thời hạn, không thực hiện hoặc phát sinh khó khăn, vướng mắc.

7. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo, quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu về công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

### **Điều 6. Thời gian, Địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã Bình Thành.

2. Địa điểm tiếp công dân của UBND xã Bình Thành. Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Bình Thành. Địa chỉ: Xóm Đoàn Kết, xã Bình Thành, tỉnh Thái Nguyên *(sau đây gọi tắt là phòng trực tiếp công dân của UBND xã)*.

3. Phòng tiếp công dân của UBND xã được bảo đảm các điều kiện vật chất để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận tiện, dễ dàng; được niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

### **Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên**

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức, thực hiện tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại Phòng trực tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của UBND xã; chủ trì tổ chức, phối hợp với các phòng chuyên môn thực hiện tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 05 và ngày 20 hằng tháng tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc vì lý do đột xuất không thể thực hiện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định bố trí thời gian tiếp công dân vào ngày làm việc khác và thông báo công khai theo quy định.

Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu và đăng ký trước nội dung làm việc với người tiếp công dân.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng

chuyên môn có liên quan (Khi có yêu cầu) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

3. Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã tham gia tiếp công dân với Chủ tịch UBND xã khi được phân công nhiệm vụ.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn có liên quan hoàn thành dự thảo thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo để trình Chủ tịch UBND xã xem xét, ban hành.

### **Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) 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;

b) 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;

c). 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Ngoài ra, việc từ chối tiếp công dân còn được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để 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 tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

d). Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) Người đại diện, 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;

g) Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

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

i) Vụ việc đã có bản án, 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 trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

k) Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định”

### **Điều 10. Công bố thông tin về tiếp công dân**

1. Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về tiếp công dân của UBND xã và Chủ tịch UBND xã tại nơi tiếp công dân và trên trang thông tin điện tử của xã.

## **Chương III QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 11. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 12. Nghĩa vụ của người đến nơi tiếp công dân**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (Nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. 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;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của

người tiếp công dân.

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

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 13. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Là đầu mối tiếp công dân và phối hợp với các công chức, viên chức được cử tiếp công dân của các phòng chuyên môn thuộc UBND xã.

2. Tiếp nhận bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; ghi chép nội dung trình bày của công dân vào sổ tiếp công dân và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

3. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

4. 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 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; ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào sổ tiếp công dân đối với các nội dung công dân đã trình bày được người tiếp công dân ghi chép lại; ký hoặc điểm chỉ vào biên bản các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp.

5. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

6. Giải thích, hướng dẫn cho người 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; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc có thẩm quyền giải quyết.

7. Tiếp nhận, phân loại, tham mưu chuyển đơn hoặc tham mưu xử lý theo đúng thẩm quyền về xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

8. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

9. Báo cáo cấp có thẩm quyền để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại khu vực tiếp công dân.

10. Báo cáo Chủ tịch UBND xã đối với những trường hợp công dân yêu cầu được Chủ tịch UBND xã tiếp công dân trực tiếp.

11. Được từ chối tiếp công dân trong những trường hợp quy định tại Điều 9 Quy chế này.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Người làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng trực tiếp công dân của UBND xã được hưởng chế độ bồi dưỡng theo Nghị quyết số 48/2025/NQ-HĐND, ngày 31/12/2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Thái Nguyên về quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

#### **Điều 15. Trách nhiệm thực hiện**

##### **1. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã**

Tổ chức phổ biến, quán triệt thực hiện quy chế này đến toàn thể công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý. Trong quá trình thực hiện, nếu có gì vướng mắc hoặc có những vấn đề nảy sinh, các tập thể, cá nhân phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp ý kiến báo cáo Chủ tịch UBND xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn.

Cử công chức thuộc phòng tham gia phối hợp tiếp công dân khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND xã, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc khi vụ việc thuộc lĩnh vực chuyên môn của phòng; cung cấp kịp thời thông tin, hồ sơ, tài liệu và thực hiện các nhiệm vụ được giao liên quan đến công tác tiếp công dân.

Tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết, trả lời công dân đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Chủ tịch UBND xã giao.

Phòng chuyên môn được giao chủ trì có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ đúng thời hạn được giao hoặc thời hạn theo quy định của pháp luật; trường hợp chưa xác định thời hạn thì phải chủ động xác định tiến độ thực hiện và báo cáo Văn phòng HĐND và UBND xã để theo dõi.

Trường hợp không hoàn thành đúng thời hạn, Trưởng phòng phải báo cáo Chủ tịch UBND xã, đồng thời thông tin Văn phòng HĐND và UBND xã, nêu rõ nguyên nhân, kết quả thực hiện, khó khăn, vướng mắc và thời gian dự kiến hoàn thành.

##### **2. Văn phòng HĐND và UBND xã**

Tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức hoạt động tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân của UBND xã bảo đảm đúng quy định của pháp luật và Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã; bố trí Phòng Tiếp công dân; bảo đảm các điều kiện về cơ sở vật chất tại Phòng Tiếp công dân và thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

3. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã

Nghiên cứu, nắm vững các quy định của pháp luật về tiếp công dân; pháp luật về khiếu nại, tố cáo, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy định của quy chế này; chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Công chức thuộc bộ phận phòng, ban chuyên môn khác được giao thực hiện tiếp công dân

Nghiên cứu, chấp hành nghiêm Quy chế tiếp công dân, quy trình tiếp công dân các kỹ năng liên quan khi được phân công tiếp công dân.

### **Điều 16. Bảo đảm an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã**

Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã khi có yêu cầu. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

### **Điều 17. Chế độ thông tin, báo cáo, quan hệ công tác**

1. Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tiếp dân có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã; tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân trên địa bàn xã gửi UBND tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) theo quy định.

2. Nội dung báo cáo, thời kỳ lấy số liệu và biểu mẫu kèm theo

Nội dung, thời kỳ lấy số liệu và biểu mẫu báo cáo thực hiện theo quy định tại Nội dung báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

### **Điều 18. Khen thưởng và xử lý vi phạm.**

Quá trình thực hiện quy chế này, tập thể, cá nhân có thành tích sẽ được biểu dương, khen thưởng kịp thời.

Cơ quan, đơn vị và cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm phải xử lý nghiêm minh theo pháp luật hiện hành./.