

Số: /QĐ-UBND

Phú Lương, ngày tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo
kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã Phú Lương**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ LƯƠNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

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 của 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 của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính Phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 154/2026 ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 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 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 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 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Phú Lương.

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 xã Phú Lương”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã Phú Lương.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan đơn vị liên quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm Tiếp công dân xã; Thủ trưởng các phòng chuyên môn; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm Tiếp công dân xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh Thái Nguyên;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ và tổ chức CT-XH xã;
- Các cơ quan giúp việc của Đảng ủy;
- Lãnh đạo, VP HĐND-UBND xã;
- Các Phòng, Trung tâm, Đơn vị;
- Công an xã;
- Ban Chỉ huy Quân sự xã
- Các xóm trên địa bàn xã;
- Trang thông tin điện tử của xã (đăng tải);
- Niêm yết tại địa điểm tiếp công dân xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH**Hoàng Thế Tiến**

QUY CHẾ**Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo
phản ánh, kiến nghị của Ủy ban nhân dân xã Phú Lương**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2026
của Ủy ban nhân dân xã Phú Lương)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về việc tiếp công dân (*trực tiếp và trực tuyến*), tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Phú Lương theo quy định của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Điều 2. Việc tiếp công dân nhằm mục đích

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 3. Địa điểm và hình thức tiếp công dân

1. Ủy ban nhân dân xã bố trí Địa điểm tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Phú Lương, đảm bảo kang trang, thuận tiện, có đủ điều kiện cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân.
2. Nơi tiếp công dân phải niêm yết: Lịch tiếp công dân; Nội quy tiếp công dân; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; thông tin về việc tiếp công dân công khai trên Trang thông tin điện tử của xã. Có đủ sổ sách, biểu mẫu theo quy định.
3. Tiếp công dân được thực hiện theo các hình thức: tiếp công dân trực tiếp và tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại Điều 3a Luật Tiếp công dân và Chương V, Nghị định số 154/2026/NĐ-CP khi đủ điều kiện về hạ tầng kỹ thuật.

Điều 4. Thẩm quyền tiếp công dân.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp dân và thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 15 Luật Tiếp công dân. Trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì phải ủy quyền bằng văn bản cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp thay.

Điều 5. Nguyên tắc xử lý đơn

Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận. Cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn phải tiến hành nghiên cứu, phân loại, xác định chính xác nội dung để xử lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của công dân

Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo luật định, nhưng không được lợi dụng quyền này để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước và người thi hành công vụ; phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tổ chức và phân công tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1.1. Bố trí địa điểm chung để Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân theo quy định tại Điều 15 Luật Tiếp công dân.

1.2. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã vắng mặt vào ngày tiếp công dân định kỳ đã niêm yết, Chủ tịch phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp thay; việc phân công phải bằng văn bản, thông báo công khai tại nơi tiếp công dân và trên Trang thông tin điện tử của xã trước ngày tiếp công dân.

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện các nhiệm vụ sau:

2.1. Tham mưu việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân xã.

2.2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; yêu cầu công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

2.3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2.4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2.5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc và các công chức chuyên môn khác của UBND xã khi có yêu cầu về tiếp công dân phải kịp thời bố trí thời gian đến tiếp công dân theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 8. Lịch tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng, tiếp công dân vào **ngày 15 và ngày 25 hàng tháng**. Nếu ngày tiếp công dân 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 thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

2. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên tại Ủy ban nhân dân xã vào các ngày làm việc trong tuần:

- Sáng từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;
- Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai và công khai trên Trang thông tin điện tử của xã.

Điều 9. Nhiệm vụ của Công chức thường trực tiếp công dân

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, kiến nghị, phản ánh.

2. Tiếp nhận 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. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo về một nội dung thì hướng dẫn cử người đại diện theo quy định của Luật Tiếp công dân.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung đơn của công dân; hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền.

4. Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. 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 báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

5. Mở Sổ tiếp công dân (theo Mẫu số 03/TCD kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP), ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cập nhật kịp thời vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

6. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi trách nhiệm.

7. Người phụ trách nơi tiếp công dân 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.

Điều 10. Tiếp công dân đột xuất

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

1. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

2. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 11. Bảo đảm an ninh trật tự nơi tiếp công dân

Công an xã có trách nhiệm phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã; xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân theo quy định.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, ĐỀ NGHỊ

Điều 12. Phân công xử lý đơn

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện việc tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

Điều 13. Xử lý đơn khiếu nại

Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết và ra Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 03

kèm theo Nghị định số 155/2026/NĐ-CP. Trường hợp không thụ lý giải quyết phải ra Thông báo không thụ lý theo Mẫu số 04 và nêu rõ lý do.

1. Đơn hoặc văn bản khiếu nại có đủ điều kiện thụ lý thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì cán bộ được giao tham mưu, đề xuất hướng giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo giải quyết theo đúng quy trình và thẩm quyền.

2. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người khiếu nại biết.

3. Trường hợp vụ việc phức tạp trong giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 3a Nghị định số 155/2026/NĐ-CP (khiếu nại từ 02 địa điểm, 02 nội dung trở lên; nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung; tài liệu mâu thuẫn; các cơ quan còn ý kiến khác nhau...) thì xác định bằng văn bản và lưu trong hồ sơ.

4. Các vụ việc có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân tách riêng nội dung và thực hiện theo từng quy định của pháp luật tương ứng.

5. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn chưa giải quyết thì đề xuất với lãnh đạo xã có biện pháp kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết.

6. Người khiếu nại có thể rút toàn bộ hoặc một phần nội dung khiếu nại tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại và hướng dẫn tại Điều 7a Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

7. Việc tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại thực hiện theo Điều 11a Luật Khiếu nại và Mục 2a Chương IV Nghị định số 155/2026/NĐ-CP.

Điều 14. Xử lý đơn tố cáo

1. Khi nhận được tố cáo thì người nhận phải phân loại và xử lý như sau:

1.1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được, phải kiểm tra, xác minh và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý. Trường hợp cần kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn có thể dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

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

1.3. Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc hoặc giao cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc đơn vị tham mưu theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 3 Điều 44 Luật Tố cáo (sửa đổi bởi Luật số 136/2025/QH15).

2. Người tố cáo có quyền rút toàn bộ hoặc một phần nội dung tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 33 Luật Tố cáo và Điều 4 Nghị định số 156/2026/NĐ-CP. Việc rút tố cáo thực hiện bằng đơn rút tố cáo (Mẫu số 02) hoặc biên bản ghi nhận ý kiến rút tố cáo (Mẫu số 03) theo Nghị định số 156/2026/NĐ-CP.

3. Không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp theo quy định tại Điều 29 Luật Tố cáo. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện theo Điều 13 Luật Tố cáo (sửa đổi bởi Luật số 136/2025/QH15) bao gồm: giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, tổ chức, đơn vị do UBND cấp xã quản lý trực tiếp.

4. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý tố cáo nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì Ủy ban nhân dân xã chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền xử lý.

Điều 15. Xử lý kiến nghị, phản ánh

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.

Điều 16. Quản lý đơn thư

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Ủy ban nhân dân xã đều phải được tiếp nhận, xử lý, ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân (Mẫu số 03/TCD), cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia theo quy định.

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

3. Thông tin, dữ liệu về tiếp công dân phải được quản lý thống nhất, chính xác, đầy đủ, kịp thời; ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong quản lý, theo dõi, lưu trữ dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thường xuyên nắm chắc tình hình đơn thư

phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của địa phương; chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các ban ngành có liên quan trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân; trực tiếp tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng; báo cáo công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 18. Trách nhiệm của cán bộ, công chức

Cán bộ, công chức xã chủ động nắm vững kiến thức về chính sách pháp luật thuộc lĩnh vực chuyên môn phụ trách, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, ý thức trách nhiệm trong công việc để làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Nghiêm cấm các hành vi gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 19. Chế độ báo cáo

Hàng tháng, quý, năm phải tổng hợp, thống kê, báo cáo đánh giá về công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi về cơ quan có thẩm quyền đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

Điều 20. Kiểm tra, đôn đốc thực hiện

Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng HĐND và UBND xã kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, các cán bộ, công chức, các xóm và các tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân xã để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.
