

Số: /QĐ-UBND

Quang Sơn, ngày tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy chế tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại trụ sở UBND xã Quang Sơn

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUANG SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2005;

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

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

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

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 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/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 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 tháng 5 năm 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 thi hành Luật Tố cáo;

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

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 quy 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 & UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế Tiếp công dân giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại trụ sở UBND xã Quang Sơn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 của UBND xã Quang Sơn.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND & UBND xã; Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc UBND xã, Trưởng các xóm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu VT, VP.

CHỦ TỊCH

Trần Mạnh Tuấn

QUY CHẾ

Tiếp công dân giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại trụ sở UBND xã Quang Sơn

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2026 của UBND xã Quang Sơn)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này được áp dụng với việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý điều hành, hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn xã.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Trụ sở tiếp công dân xã Quang Sơn.

2. Đảm bảo công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

4. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 05 và ngày 20 hàng tháng; trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện quan trọng của Tỉnh và của xã thì chuyển sang ngày làm việc liền kề sau đó hoặc có thông báo vào ngày khác phù hợp.

2. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND xã; Lãnh đạo, công chức thuộc cơ quan chuyên môn của xã; Công chức văn phòng HĐND và UBND xã được phân công tiếp công dân.

3. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng HĐND&UBND trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ký ban hành thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ (nếu có).

Điều 5. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Thành phần: Tùy từng vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định cụ thể thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng HĐND & UBND xã giúp Lãnh đạo UBND xã phân công 01 công chức tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trong giờ làm việc) và đột xuất. Các phòng, ban 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.

Điều 7. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm: Trụ sở Đảng ủy – HĐND-UBND-UBMTTQ VN xã Quang Sơn thuộc xóm Đồng Tâm, xã Quang Sơn.

2. Thời gian:

- Buổi sáng: Từ 07h30 phút đến 12 giờ 00 phút
- Buổi chiều: Từ 13h 30 phút đến 17 giờ 00 phút

CHƯƠNG III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. 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.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, 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.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến 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 người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. 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.

Điều 9. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi đến phòng làm việc nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

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. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Văn phòng HĐND & UBND xã giúp Lãnh đạo UBND xã phân công 01 công chức tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trong giờ làm việc) và đột xuất. Các phòng, ban 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.

Điều 10. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi đến phòng làm việc nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

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 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

CHƯƠNG IV

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 12. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

6. Đối với đơn nhận được do dịch vụ bưu chính chuyển phát, người tiếp nhận đơn vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm xử lý đơn theo quy định.

Điều 13. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

Điều 14. Xử lý đơn

Thời hạn xử lý đơn tối đa không quá 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn. Người làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tham mưu Chủ tịch UBND xã thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và chuyển đơn cho cơ quan chuyên môn có trách nhiệm thụ lý giải quyết.

Chương III

TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân ở cấp xã theo quy định tại Điều 3 Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương hai cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 16. Văn phòng HĐND&UBND xã

1. Bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp Công an xã, các bộ phận có liên quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực Trụ sở Tiếp công dân xã.

2. Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã;
- Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định;
- Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại cấp xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 17. Các cơ quan chuyên môn thuộc xã

1. Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân xã để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã khi được mời. Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 18. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan liên quan báo cáo về Ủy ban nhân dân xã (*qua Văn phòng HĐND và UBND xã*) để xem xét trình Ủy ban nhân dân xã sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp, kịp thời./.