

Số: /QĐ-UBND

Trà Liên, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân
Ủy ban nhân dân xã Trà Liên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRÀ LIÊN

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

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

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng 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 về việc quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Nghị định số 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 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;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP 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.

Theo đề nghị của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân UBND xã Trà Liên.

Điều 2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã niêm yết Quyết định kèm theo Quy chế này tại địa điểm tiếp công dân UBND xã để các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp công dân xã được biết và chấp hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND & UBND xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Công chức phụ trách công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư; Tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân; Tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thanh tra 1 thành phố Đà Nẵng (báo cáo);
- TTĐU, TT HĐND, UBND, UBMTTQVN xã (báo cáo);
- Các PCT UBND xã;
- Các Ban của HĐND xã ;
- Cơ quan, ban, ngành, hội đoàn thể thuộc xã;
- Văn phòng HĐND&UBND xã;
- Hiệu trưởng các trường học trên địa bàn xã;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT-VP (TCD).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hồng Vương

QUY CHẾ
Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân
Ủy ban nhân dân xã Trà Liên

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Trà Liên)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết các nội dung sau:

1. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.
2. Tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân trực tuyến tại UBND xã.
3. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã, các tổ chức, các nhân liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.
4. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân xã hoặc địa điểm tiếp công dân xã.
5. Trách nhiệm và yêu cầu về công tác phối hợp của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.
6. Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc thực hiện thông báo kết luận của Chủ tịch UBND xã tại buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã, bộ phận tiếp công dân và xử lý đơn thư, cán bộ, công chức, viên chức, người tiếp công dân, người được triệu tập tham gia tiếp công dân.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người được cử đại diện, người đại diện theo ủy quyền theo quy định của pháp luật đến trình bày trực tiếp hoặc gửi đơn, xử lý nội dung đơn tại địa điểm tiếp công dân UBND xã.
3. Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân, có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân (phù hợp với số lượng, thành phần, nội dung tiếp công dân) tại UBND xã.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, 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 hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền 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, lôi kéo, 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.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) 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;

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

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân UBND xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Trang phục phải chỉnh tề, không được ăn mặc hở hang trái thuần phong mỹ tục; tôn trọng trật tự công cộng, giữ gìn vệ sinh chung;

b) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

c) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

d) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

e) 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;

g) 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;

h) Việc sử dụng các thiết bị ghi âm, ghi hình tại nơi tiếp công dân phải được sự đồng ý của người tiếp công dân;

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

Điều 6. 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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 đúng 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 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. 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;

2. 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;

3. 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;

4. 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.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH UBND XÃ

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào thứ tư hằng tuần (Buổi sáng: Từ lúc 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều: Từ lúc 13 giờ 30 phút đến 17 giờ); trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ, ngày Tết, thì sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề sau đó hoặc Chủ tịch UBND xã bận công tác đột xuất thì sẽ chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể.

Việc thay đổi thời gian tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được niêm yết công khai tại Trụ sở UBND xã và thông báo trên Trang Thông tin điện tử xã Trà Liên.

2. Địa điểm tiếp công dân

Tại Phòng Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Trà Liên, thôn Định Yên, xã Trà Liên, thành phố Đà Nẵng.

3. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch UBND xã trực tiếp chủ trì việc tiếp công dân. Tùy thuộc vào nội dung tiếp công dân, Chủ tịch UBND xã yêu cầu cơ quan tham mưu mời thành phần như sau:

- Đại diện lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã;
- Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan thuộc UBND xã;
- Công an xã;
- Công chức, viên chức trực tiếp tham mưu, liên quan đến nội dung tiếp công dân, Ban cán sự thôn có liên quan;
- Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý Đơn đăng ký tiếp công dân

a) Tổ chức, công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo luật định phải có đơn đăng ký tiếp công dân, tài liệu kèm theo (nếu có) gửi đến UBND xã, hình thức gửi đơn theo quy định của pháp luật.

b) Văn phòng HĐND và UBND xã kiểm tra bước đầu các thông tin về nhân thân, việc cử đại diện, ủy quyền theo quy định của pháp luật trước khi tiếp nhận đơn đăng ký tiếp công dân, hồ sơ, tài liệu kèm theo đơn. Trường hợp kết quả kiểm tra này đảm bảo quy định, thì tiếp nhận, chuyển đơn, hồ sơ, tài liệu và phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị nội dung, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

c) Chủ tịch UBND xã xem xét nội dung đơn đăng ký tiếp công dân, nội dung báo cáo của cơ quan, đơn vị liên quan và quyết định việc tiếp công dân theo nguyên tắc:

- Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc vụ việc phức tạp, Chủ tịch UBND xã trực tiếp nghe công dân trình bày; chỉ định đại diện các cơ quan, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến; kết luận, hướng dẫn, trả lời công dân hoặc giao nhiệm vụ cho các cơ quan có liên quan tiến hành kiểm tra, đôn đốc, xác minh, giải quyết đối với nội dung vụ việc của công dân.

- Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch UBND xã xem xét, hướng dẫn, trả lời công dân, giao nhiệm vụ cho các cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

5. Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

- Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện công tác về tổ chức, chuẩn bị các điều kiện cần thiết trong buổi tiếp công dân định kỳ.

- Tổ chức, công dân được tiếp (sau đây viết tắt là người được tiếp) phải giới thiệu họ, tên, thông tin liên quan và trình bày ngắn gọn, xúc tích nội dung đã đăng ký tiếp công dân;

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin vụ việc của người được tiếp;

- Ý kiến của người được tiếp công dân về nội dung báo cáo, thông tin do đại diện các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã có liên quan làm rõ thêm nội dung vụ việc, ý kiến của cơ quan, đơn vị, cá nhân được mời tham dự buổi tiếp công dân.

- Chủ tịch UBND xã kết luận.

- Sau ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, trên cơ sở biên bản làm việc và văn bản ghi nhận kết quả, kết luận của chủ trì tại buổi tiếp công dân được lập, Văn phòng HĐND và UBND xã dự thảo thông báo kết luận, báo cáo Chủ tịch UBND xã trước khi ký ban hành thông báo kết luận nêu trên.

Điều 9. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND 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. Địa điểm tiếp công dân, thành phần tham dự, trình tự tiếp công dân đột xuất, việc ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất được thực hiện theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 8 Quy chế này.

Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND xã sau tiếp công dân

1. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hằng tháng, quý, năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu, các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tại các thông báo kết luận sau tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, báo cáo kết quả, tồn tại, khó khăn, vướng mắc, kiến nghị trong việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ của mình và gửi về Văn phòng HĐND & UBND xã để theo dõi, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

2. Văn phòng HĐND & UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đôn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đối với các nhiệm vụ được Chủ tịch UBND xã giao tại thông báo kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN

VÀ TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN TẠI TRỤ SỞ UBND XÃ

Điều 11. Tiếp công dân thường xuyên

1. Tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND xã được tổ chức tại địa điểm tiếp công dân xã Trà Liên.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phân công công chức, người làm nhiệm vụ tiếp công dân tại cơ quan mình thực hiện đầy đủ, liên tục nội dung hoạt động này.

3. Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần (trừ những ngày Lễ, ngày nghỉ, ngày Tết được nghỉ theo).

4. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

b) Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ

quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

c) Trường hợp trong đơn có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

5. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

5.1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại địa điểm tiếp công dân xã sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào sổ theo dõi hoặc cơ sở dữ liệu trên máy tính.

5.2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

6. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

6.1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, công chức phụ trách tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu văn bản thông báo đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

6.2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, Bộ phận Tiếp công dân xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn theo quy định.

Điều 12. Phối hợp trong tiếp công dân thường xuyên

Khi có yêu cầu từ người giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử công chức, viên chức, người nắm rõ nội dung liên quan đến đơn thư tham gia tiếp công dân để giải thích, hướng dẫn, thuyết phục tổ

chức, công dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật.

Khi có dấu hiệu về nguy cơ mất an ninh, trật tự, tình huống tập trung đông người, thì người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên kịp thời báo cáo, đề xuất lãnh đạo Văn phòng HĐND & UBND xã việc bảo vệ an ninh, trật tự tại khu vực tiếp công dân.

Điều 13. Tiếp công dân trực tuyến

Hoạt động tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở UBND xã được thực hiện theo quy định của Chính phủ, văn bản hướng dẫn thi hành của Thanh tra Chính phủ; sự lãnh đạo, chỉ đạo của UBND thành phố, hướng dẫn của Thanh tra thành phố và cơ quan, đơn vị liên quan

Chương IV

TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Chịu trách nhiệm chung về công tác tham mưu, chuẩn bị các điều kiện và tổ chức hoạt động tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Bảo đảm điều kiện, phương tiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp Công an xã, các cơ quan liên quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực Tiếp công dân xã.

3. Trình Chủ tịch UBND xã xem xét, xác định nội dung tiếp công dân trước ngày tiếp công dân định kỳ; dự thảo trình Chủ tịch UBND xã các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại địa điểm tiếp công dân xã, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

5. Lãnh đạo, chỉ đạo bộ phận tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư xã tổ chức thực hiện các nội dung:

a) Tiếp nhận đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của tổ chức, công dân gửi UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

b) Hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

c) Tham mưu về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét quyết định.

d) Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết khác phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

e) Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

Điều 14. Trưởng Công an xã, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND 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 UBND xã, Chủ tịch UBND xã giao xác minh, tham mưu xử lý, giải quyết và gửi hồ sơ, văn bản, tài liệu đến Văn phòng HĐND & UBND xã để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã khi được mời. Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch UBND xã và cử cấp phó dự thay (đối với tiếp công dân định kỳ phải báo cáo Chủ tịch UBND xã trước 01 ngày).

3. Trưởng Công an xã chỉ đạo các tổ nghiệp vụ bố trí lực lượng, phương tiện bảo đảm an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm Nội quy, Quy chế Tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự của người khác, hủy hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND & UBND xã, các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã, Ban cán sự thôn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Văn phòng HĐND & UBND xã có trách nhiệm đề xuất những tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ công tác tiếp công dân, báo cáo Chủ tịch UBND xã để kịp thời động viên, khen thưởng hoặc thông báo cho cơ quan chức năng về hành vi vi phạm nội quy, quy chế, quy định của pháp luật về tiếp công dân để kịp thời chấn chỉnh, xử lý theo quy định.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh, đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh, báo cáo Chủ tịch UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.