

Số: 675/QĐ-UBND

An Phú, ngày 30 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Phú

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN PHÚ

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại
ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 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; Thông tư số
02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 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 02 cấp;*

*Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 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 197/2026/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Chính
phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu
nại, tố cáo;*

Theo đề nghị của Chánh 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 của Chủ tịch UBND xã An Phú, thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2026 và thay thế Quyết định số 36/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch UBND xã An Phú về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Thủ trưởng các phòng, cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đình Dũng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ AN PHÚ**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Phú

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 6 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Phú)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân theo các hình thức trực tiếp và trực tuyến; tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp tiếp công dân; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã; trách nhiệm và quyền hạn của công dân và người tiếp công dân; công tác phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp; việc lập, quản lý, lưu trữ và khai thác hồ sơ bằng giấy và dữ liệu điện tử, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân theo quy định.

2. Quy chế này áp dụng đối với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân và xử lý đơn thư phải được thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời giữ gìn kỷ luật, kỷ cương hành chính.

2. Không né tránh, không đùn đẩy trách nhiệm, không chuyển đơn lòng vòng; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu chỉ thực hiện khi thật sự cần thiết và đúng quy định.

3. Bảo đảm bảo mật thông tin của người tố cáo, người cung cấp thông tin và dữ liệu cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; việc thực hiện trên môi trường số phải bảo đảm lưu vết đầy đủ, an toàn dữ liệu và khả năng truy xuất, kiểm tra khi cần thiết.

Điều 3. Trụ sở tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân ở xã được thực hiện tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã (địa chỉ: thôn An Lâm, xã An Phú, thành phố Hải Phòng) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân (HĐND), Ủy ban nhân dân (UBND) xã; là nơi tiếp công dân thường xuyên của xã và tiếp định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm quản lý Trụ sở Tiếp công dân xã; phối hợp với các phòng, ban, cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

3. Tại Trụ sở tiếp công dân xã niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND xã.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân trực tiếp

1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý

Việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã được thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Luật số 136/2025/QH15.

2. Tiếp công dân định kỳ:

a) Chủ tịch UBND xã thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ vào *ngày mùng 6 và 21 hằng tháng*. Nếu trùng vào ngày Lễ, Tết thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất, nếu trùng vào ngày nghỉ hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày tiếp theo. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm các cơ quan, tổ chức có liên quan và đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã. Lịch tiếp công dân cụ thể phải được niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã, Cổng thông tin điện tử và thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng của xã để công dân kịp thời nắm bắt.

b) Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký tại các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

3. Tiếp công dân thường xuyên: Văn phòng HĐND và UBND xã làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Trụ sở Tiếp công dân xã, có trách nhiệm tiếp nhận, hướng dẫn và xử lý ban đầu các nội dung theo thẩm quyền.

4. Tiếp công dân đột xuất:

a) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Thường trực Đảng uỷ, Thường trực HĐND xã.

b) Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND xã đi vắng hoặc bận công tác thì ủy quyền cho một Phó Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Văn phòng HĐND và UBND xã chuẩn bị nội dung để Chủ tịch UBND xã tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 5. Tiếp công dân trực tuyến

1. Thực hiện khi công dân không thể đến trực tiếp hoặc theo quyết định của Chủ tịch UBND xã, bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật và quy định pháp luật.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có hạ tầng kỹ thuật phù hợp và theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc hệ thống dùng chung do cấp trên triển khai.

3. Công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, số căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có). Người tiếp công dân có trách nhiệm xác thực danh tính; trường hợp không xác định được hoặc có dấu hiệu giả mạo thì được tạm dừng hoặc từ chối phiên làm việc.

4. Công dân được ghi âm, ghi hình trong buổi tiếp công dân theo quy định của pháp luật; việc ghi âm, ghi hình không được làm ảnh hưởng đến trật tự buổi tiếp công dân, cản trở hoạt động công vụ hoặc xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

5. Dữ liệu phát sinh là thành phần hồ sơ vụ việc và được quản lý, lưu trữ, bảo mật theo quy định pháp luật.

Điều 6. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân xã

1. Công an xã bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân xã, đảm bảo an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND xã; làm tốt công tác tuyên truyền, vận động công dân thực hiện quy định của pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân; có biện pháp, phương án xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

Chương III

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

2. Trực tiếp phân loại, xử lý, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc đơn thư được chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

3. 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.

4. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu ngành theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài Trụ sở tiếp công dân theo quy định.

Điều 8. Quyền hạn của người tiếp công dân

1. 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; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, khoản 5 Điều 1 Luật số 136/2025/QH15, Điều 4 Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Công dân có các quyền sau:

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân xã hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

c) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau:

a) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

b) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân.

c) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

d) Ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được thư ký của buổi tiếp công dân ghi chép lại.

đ) Trường hợp tiếp một lượt 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.

Chương IV

PHỐI HỢP XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 10. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người tại Trụ sở Tiếp công dân xã, Văn phòng HĐND và UBND xã kịp thời báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo UBND xã để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Điều phối lực lượng

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân xã và các thôn nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt kịp thời tại Trụ sở Tiếp công dân để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với lực lượng Công an để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

2. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc tiếp công dân, hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Các phòng, ban, cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Các phòng, ban, cơ quan, đơn vị phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định của pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất.

2. Đề nghị Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban kiểm tra Đảng ủy cử đại diện lãnh đạo tham gia tiếp công dân định kỳ theo quy định tại khoản 3, Điều 3 Chương II Thông tư số 02/2025/TT-TTCT 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.

Điều 13. Văn phòng HĐND và UBND xã

Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Văn phòng HĐND và UBND xã tiếp thu tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.