

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ AN THÀNH**

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

Số: /QĐ-UBND

An Thành, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của UBND xã An Thành

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Nghị định số 141/NĐ-CP ngày 12/06/2025 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 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.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của UBND xã An Thành.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Trưởng các phòng chuyên môn xã, các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến thực hiện việc tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Ban Tiếp công dân thành phố Hải Phòng;
- TT: Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Ngô Thị Thu

An Thành, ngày tháng 7 năm 2025

QUY CHẾ

Tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với nhân dân và giải quyết đơn thư
khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và nhiệm vụ của cán bộ, công chức giúp cho Chủ tịch UBND xã trong việc tổ chức tiếp công dân, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Quy chế này áp dụng đối với Chủ tịch UBND xã, các phòng chuyên môn và các cơ quan đơn vị trực thuộc UBND xã, cán bộ, công chức có liên quan giúp việc cho Chủ tịch UBND xã. Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là người dân, cán bộ, người đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị (sau đây gọi chung là công dân).

Điều 2. Các nguyên tắc chung

1. Chủ tịch UBND xã trực tiếp tổ chức tiếp công dân; lãnh đạo, chỉ đạo việc xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; trực tiếp đối thoại với công dân.

2. Việc tiếp, đối thoại với công dân phải dựa trên nguyên tắc tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân; công tâm, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền; đúng trình tự, thủ tục, tạo thuận lợi cho công dân; bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

3. Việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phải kịp thời, triệt để, đúng thẩm quyền, tuân thủ các quy định pháp luật.

4. Các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm cung cấp các thông tin, tài liệu, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật và sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã. Những thông tin "Mật" phải thực hiện theo quy định về bảo vệ bí mật Nhà nước.

5. Nghiêm cấm việc lợi dụng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để làm trái các quy định pháp luật của Nhà nước hoặc vu cáo, đả kích, bôi xấu, xuyên tạc, làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín của cá nhân, tổ chức.

CHƯƠNG II

PHẠM VI, HÌNH THỨC TIẾP, ĐỐI THOẠI VỚI CÔNG DÂN VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA CÔNG DÂN

Điều 3. Phạm vi tiếp, đối thoại với công dân

1. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về những biểu hiện suy thoái đạo đức, lối sống và những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” của cán bộ, công chức trong bộ máy hành chính.

2. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài, có ảnh hưởng đến an ninh trật tự, đã được chính quyền thụ lý giải quyết theo thẩm quyền nhưng công dân vẫn chưa đồng tình.

Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp, đối thoại với công dân

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ 01 lần/tuần, vào ngày thứ 5 hàng tuần, tại phòng tiếp dân ở Trụ sở làm việc UBND xã. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo, liền kề.

2. Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND được niêm yết công khai tại Trụ sở làm việc UBND xã.

Điều 5. Thành phần tham gia tiếp, đối thoại với công dân

1. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ cùng Chủ tịch UBND gồm:

- Phó chủ tịch UBND xã;
- Chuyên viên Văn phòng phụ trách công tác tiếp công dân;
- Chánh Văn phòng HĐND- UBND xã;

2. Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND quyết định việc bổ sung thành phần tham gia tiếp công dân.

Điều 6. Hình thức tiếp công dân

1. Công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phải đăng ký tại Văn phòng UBND xã.

2. Các đoàn công dân đông người phải cử và đăng ký người đại diện tham gia buổi tiếp công dân. Số lượng người đại diện tối đa không quá 05 người, trường hợp đặc biệt, số người đại diện do Chủ tịch UBND quyết định.

3. Chủ tịch UBND trực tiếp đối thoại với công dân tại các buổi tiếp công dân. Công dân tham gia buổi tiếp công dân có quyền được trình bày, trao đổi, đối thoại, cung cấp các thông tin, tài liệu và phải chấp hành nội quy tiếp công dân, sự điều hành của Chủ tịch UBND.

Điều 7. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trình bày bằng lời nói được ghi chép đầy đủ trong sổ tiếp công dân; phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trình bày bằng văn bản được tiếp nhận, thống kê đầy đủ trong sổ tiếp nhận đơn, thư.

2. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND được tiếp nhận để xem xét, xử lý, giải quyết, thông báo kết quả cho công dân hoặc xử lý, giải quyết ngay đối với trường hợp có căn cứ, rõ ràng, cụ thể.

3. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các cơ quan của các cấp khác nhau xử lý như sau:

a. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết nội dung thuộc thẩm quyền. Phát hành văn bản chỉ đạo bộ phận, người có thẩm quyền giải quyết nội dung liên quan, báo cáo kết quả với Chủ tịch UBND và thông báo kết quả giải quyết cho công dân.

b. Trường hợp không thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo, thẩm quyền xử lý, giải quyết thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền để đề nghị giải quyết theo quy định pháp luật.

Điều 8. Thời hạn xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, Chủ tịch UBND thông báo bằng văn bản tới công dân về việc tiếp nhận để giải quyết hoặc đã chuyển, chỉ đạo các bộ phận, người có thẩm quyền xử lý, giải quyết (nêu rõ bộ phận, người có thẩm quyền giải quyết để công dân biết).

Đối với các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều tổ chức, cá nhân, cần có thêm thời gian xem xét, xử lý thì thời hạn có thể kéo dài, nhưng không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

2. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do Chủ tịch UBND chuyển, chỉ đạo giải quyết, các phòng ban chuyên môn, người có thẩm quyền giải quyết phải có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND và thông báo bằng văn bản cho công dân biết về kết quả tiếp nhận để giải quyết và chỉ đạo giải quyết.

Điều 9. Các trường hợp từ chối tiếp, đối thoại với công dân

1. Công dân có sử dụng các loại chất kích thích, công dân mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, khả năng điều khiển hành vi.

2. Công dân có hành vi, lời nói xâm phạm sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của cán bộ, đảng viên thực hiện công tác tiếp công dân.

3. Công dân có hành vi vi phạm pháp, luật gây mất an ninh trật tự hoặc xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân, tổ chức tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân.

4. Công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về nội dung đã được trả lời đầy đủ bằng văn bản, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền nhưng không đưa ra được tài liệu, tình tiết mới làm thay đổi bản chất của phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương, Chủ tịch UBND quyết định làm việc trực tiếp với cán bộ, công chức, các ông, bà trưởng thôn và các bộ phận, Ban ngành có liên quan để nghe báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến cơ sở, lĩnh vực mình phụ trách.

2. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất Chủ tịch UBND báo cáo kết quả tiếp công dân với Chủ tịch UBND thành phố và các cơ quan cấp trên về kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, đối thoại với công

dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

3. Các cá nhân, cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tham mưu, phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thường xuyên báo cáo về kết quả, tiến độ và những khó khăn vướng mắc trong công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với lãnh đạo UBND xã, UBND xã và chỉ đạo của ngành dọc cấp trên theo quy định.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CÁ NHÂN, CƠ QUAN THAM MƯU, GIÚP VIỆC CHỦ TỊCH UBND XÃ

Điều 11. Công chức phụ trách công tác tiếp công dân

1. Tham mưu thông báo lịch tiếp công dân định kỳ và thời gian, địa điểm, nội dung các cuộc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã. Chuẩn bị phòng tiếp dân, hồ sơ, tài liệu, cơ sở vật chất; tham mưu xây dựng nội quy, quy trình tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân, kịp thời tham mưu chuyển đến cơ quan liên quan giải quyết theo đúng thẩm quyền, đảm bảo đúng quy định pháp luật.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, các thôn tiếp nhận, xử lý thông tin, tham mưu giúp Chủ tịch UBND lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn. Trực tiếp tham mưu giúp Chủ tịch UBND trả lời các nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Phối hợp với các phòng chuyên môn UBND xã tham mưu giúp Chủ tịch UBND ban hành thông báo ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND sau các cuộc tiếp công dân.

4. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 09 tháng, 01 năm hoặc đột xuất, tham mưu giúp Chủ tịch UBND báo cáo kết quả tiếp công dân với Chủ tịch UBND thành phố, Thanh tra tỉnh, Ban tiếp công dân tỉnh; tham mưu báo cáo Ban Thường vụ, UBND xã về kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, đối thoại với công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

5. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các tập thể, cá nhân có thẩm quyền trong việc thực hiện sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND về công tác tiếp công dân, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 12. Các cơ quan chuyên môn, các đơn vị trực thuộc UBND xã

1. Có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch UBND xã liên quan đến giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân

2. Tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân đảm bảo đúng thời gian, tiến độ, đúng quy định pháp luật.

3. Có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc cung cấp thông tin, hồ sơ tài liệu theo thẩm quyền để giải quyết các ý kiến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 13. Công an xã

1. Bố trí lực lượng thực hiện nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tại các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND và phối hợp với tổ chức, cá nhân có liên quan triển khai các biện pháp nghiệp vụ cần thiết để bảo vệ người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, xâm phạm sức khỏe, tính mạng của cán bộ, công chức, xâm phạm tài sản của Nhà nước, tổ chức, cá nhân.

3. Nắm tình hình nội bộ quần chúng nhân dân về các vấn đề phức tạp, nổi cộm trên địa bàn, kịp thời báo cáo, tham mưu giúp Chủ tịch UBND lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

CHƯƠNG IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Lãnh đạo UBND xã sẽ xem xét, bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp.

Điều 15. Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tham mưu, giúp việc cho Chủ tịch UBND thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện theo các quy định hiện hành. / 

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Ban TCD thành phố;
- TT: Đảng ủy, HĐND xã;
- Ban TT UBMTTQ xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên UBND xã;
- Bí thư CB, Trưởng thôn;
- Lưu: VT.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Ngô Thị Thu

