

Số: **04** /QĐ-UBND

An Trường, ngày **01** tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân xã

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN TRƯỜNG

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

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/06/2025 của Thanh tra Chính phủ;

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

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;

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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Trường.

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

Điều 3. Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng, ban, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT ĐU-HĐND-UBND-UBMTTQVN xã;
- Các Phòng, ban, đơn vị xã;
- Lưu: VT

CHỦ TỊCH



Vũ Văn Tuyền

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN TRƯỜNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số **04**/QĐ-UBND ngày **01**/**7**/2025 của Ủy ban
nhân dân xã An Trường)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, tổ chức tiếp công dân, trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân, hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã và phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp công dân, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Ủy ban nhân dân xã.

b) các phòng chuyên môn, các Trung tâm, Các đơn vị sự nghiệp công lập, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân

c) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

d) Người tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

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; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của pháp luật.



3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời và đúng quy định của pháp luật; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Hoạt động tiếp công dân phải tuân thủ quy định của pháp luật, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 4. Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân

1. Trụ sở Tiếp công dân xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã; là nơi tiếp công dân thường xuyên của xã và tiếp định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân mà không thuộc đối tượng cử người theo quy định tại khoản 3 Điều 12 và khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013, phải bố trí địa điểm tiếp công dân, bảo đảm khang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân được thuận lợi.

Điều 5. Công tác phối hợp tiếp công dân

Việc phối hợp tiếp công dân của Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy tại trụ sở Tiếp công dân xã thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, quy chế phối hợp tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị (nếu có) và tại Quy chế này.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

Thực hiện theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 7. Các trường hợp từ chối tiếp công dân



Thực hiện theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Các hình thức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ.
2. Tiếp công dân đột xuất.
3. Tiếp công dân thường xuyên.

Điều 9. Tiếp công dân ở Ủy ban nhân dân cấp xã

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện các nhiệm vụ:

1. Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần. Thành phần tham gia tiếp công dân do người chủ trì quyết định.

3. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

4. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.

5. Phân công người tiếp công dân và tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 10. Công tác chuẩn bị, phục vụ tiếp công dân của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã.

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nào chủ trì tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, thì cơ quan đó thực hiện việc mời các thành phần tham gia, cử người ghi nhận ý kiến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tiếp nhận đơn và dự thảo, ban hành Thông báo kết luận tại buổi tiếp công dân.

2. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, cơ quan chủ trì tiếp công dân phải ban hành thông báo kết luận buổi tiếp công dân và gửi đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để biết và thực hiện; theo dõi, báo cáo kết quả thực hiện ý kiến chỉ đạo tại các buổi tiếp công dân theo quy định.

Chương III

YÊU CẦU, TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Yêu cầu đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân, trong giờ hành chính theo đúng nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị.

Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và theo đúng quy định tại Điều 8 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Người tiếp công dân phải mở sổ theo dõi việc tiếp công dân; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày vào sổ tiếp dân.

Điều 13. Quyền của người tiếp công dân

1. Từ chối tiếp công dân theo Điều 7 của Quy chế này.

2. Yêu cầu công dân thực hiện các nghĩa vụ quy định tại khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 và nội quy, quy chế tiếp công dân.

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

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã

1. Xây dựng báo cáo công tác tiếp công dân

a) Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã với Thanh tra Tỉnh, Ủy ban nhân dân thành phố đảm bảo thời hạn theo quy định.

Điều 15. Trách nhiệm của Công an xã

Trưởng Công an xã chỉ đạo lực lượng Công an thuộc thẩm quyền thực hiện các nội dung sau:

1. Bảo đảm an toàn, trật tự tại trụ sở tiếp công dân các cấp tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất hoặc theo yêu cầu.

2. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân

1. Công tác xây dựng báo cáo

a) Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của xã; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân cấp thành phố, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân xã, Ban Tiếp công dân thành phố và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Quản lý trụ sở tiếp công dân cùng cấp; thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân và Quy chế này.

Trực tiếp quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân. Tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân trong giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc theo quy định của pháp luật.

3. Chuẩn bị các nội dung, trang thiết bị, phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân được thuận lợi, đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân, phối hợp với lực lượng Công an áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra.

Thông báo lịch tiếp đến các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân cùng cấp, dự thảo và trình ký ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đối với các vụ việc đã được tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân.

Điều 17. Trách nhiệm thông báo cho Ban Tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban Tiếp công dân chuyển đến thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đảm bảo thời hạn pháp luật quy định. Trường hợp đã có kết luận hoặc quyết định giải quyết thì trả lời cho công dân theo quy định của pháp



khieu nại, tố cáo; đồng thời, thông báo kịp thời kết quả xử lý, giải quyết cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết. Trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

2. Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình chuyển đến, người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 28 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do tổ chức tiếp công dân chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, nếu Thủ trưởng cơ quan đó để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, thì người phụ trách tổ chức tiếp công dân đã chuyển vụ việc, có quyền đề nghị hoặc kiến nghị Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp có biện pháp xử lý nếu cơ quan đó cố tình trì hoãn không chịu giải quyết.

Điều 18. Điều khoản thi hành

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