

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ HẢI HƯNG**

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

Số: /QĐ-UBND

Hải Hưng, ngày tháng 7 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Hải Hưng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HẢI HƯNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 16 tháng 6 năm 2018;*

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

*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;*

*Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 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 15/5/2026 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Quyết định số 50/QĐ-UBND ngày 31/3/2026 của UBND xã Hải Hưng về việc ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã Hải Hưng, nhiệm kỳ 2026 – 2031;*

*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; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Hải Hưng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2026, thay thế Quyết định số 69/QĐ-UBND ngày 15/4/2026 của UBND xã Hải Hưng về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã Hải Hưng.

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

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Thanh Tra thành phố;
- Ban tiếp công dân thành phố;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Công thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Hạnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ HẢI HƯNG**

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

## **QUY CHẾ**

**Tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,  
kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Hải Hưng năm 2026**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2026  
của UBND xã Hải Hưng)*

## **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, trách nhiệm, trình tự, phương thức tổ chức tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

2. Áp dụng đối với người tiếp công dân; người được giao nhiệm vụ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

### **Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận đầy đủ, kịp thời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin do công dân cung cấp theo đúng quy định của pháp luật.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

4. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân (Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân) của cơ quan, tổ chức, đơn vị. Phải bảo đảm tính công khai, dân chủ, kịp thời, khách quan, bình đẳng khách quan, bình đẳng, tuyệt đối không được có hành vi phân biệt đối xử đối với người dân khi đến trình bày; đồng thời các trình tự, thủ tục tiếp dân phải được thực hiện đơn giản, thuận tiện cho công dân.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật thông tin và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

3. Đối với tiếp công dân trực tuyến: Đây là hình thức mới được bổ sung, yêu cầu việc tổ chức vẫn phải tuân thủ đầy đủ các quy định về thủ tục, quy trình, thời gian và chất lượng như tiếp trực tiếp. Bên cạnh đó, hình thức này phải đặc biệt bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân của công dân trong môi trường điện tử

#### **Điều 4. Địa điểm và hình thức tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân và tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân xã Hải Hưng.

Công chức Văn phòng HĐND và UBND xã kiêm nhiệm phụ trách công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm chuẩn bị địa điểm tiếp công dân, đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định; phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên chuẩn bị tốt các điều kiện, chương trình và nội dung phục vụ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Tiếp công dân trực tuyến: Chủ tịch UBND xã có quyền lựa chọn địa điểm phù hợp và quyết định tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền của mình.

Tại phòng tiếp công dân trực tuyến phải có kết nối mạng ổn định, đáp ứng yêu cầu truyền tải dữ liệu, âm thanh, hình ảnh liên tục, thông suốt. Có thiết bị, phần mềm phù hợp để tiếp công dân trực tuyến, bảo đảm khả năng tương tác trực tiếp với điểm cầu trung tâm. Việc tiếp công dân trực tuyến chỉ thực hiện đối với các trường hợp đáp ứng điều kiện kỹ thuật theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

#### **Điều 5. Thời gian tiếp công dân**

1. Tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (*trừ ngày nghỉ Lễ, ngày Tết theo quy định*).

2. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ 02 buổi/tháng (Có lịch tiếp công dân cụ thể riêng); nếu lịch tiếp công dân trùng với ngày nghỉ Lễ, Tết hoặc làm việc đột xuất với cấp trên thì sẽ bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã và thông báo bằng các hình thức phù hợp khác.

### **Chương II NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

#### **Điều 6. Thẩm quyền trong công tác tiếp công dân**

Việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã được thực hiện theo quy định

tại khoản 7 Điều 1 Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025.

1. 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 sau đây:

- Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
- Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân ở cấp xã;
- Trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này;
- Phối hợp chặt chẽ với 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;

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

- Tham mưu việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; tham mưu phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân cấp xã;
- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; yêu cầu công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật;
- Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Theo dõi tiến độ giải quyết; tham mưu ban hành văn bản đôn đốc đối với các vụ việc quá hạn.
- Tổng hợp báo cáo, quản lý hồ sơ, cập nhật Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

3. Xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo về một nội dung:

Khi phát sinh vụ việc đông người tập trung tại cấp xã, Chủ tịch UBND xã có thẩm quyền:

- Phân công người tiếp và đại diện của những người khiếu nại để nghe trình bày nội dung.
- Chủ trì phối hợp: Trong vụ việc phức tạp, Chủ tịch UBND xã chủ trì, phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp để tiếp và nghe trình bày.
- Chỉ đạo Công an xã: Áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng nơi có

nhiều người tập trung khiếu nại.

- Vận động, thuyết phục: Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

#### 4. Thẩm quyền giải quyết nội dung thông qua tiếp công dân

Thông qua việc tiếp công dân, Chủ tịch UBND xã có thẩm quyền thụ lý và giải quyết các vụ việc sau:

- Khiếu nại: Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức do mình quản lý trực tiếp hoặc của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

- Tố cáo: Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và công chức do mình quản lý trực tiếp. Đồng thời, giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm của cơ quan, tổ chức, đơn vị do UBND xã quản lý trực tiếp.

- Hướng dẫn công dân: Nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền, Chủ tịch UBND xã hoặc người tiếp công dân phải hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết

#### 5. Thẩm quyền từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp cụ thể để bảo đảm an ninh và tính pháp lý:

- Người mắc bệnh tâm thần hoặc say chất kích thích làm mất khả năng nhận thức.

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm hoặc vi phạm nghiêm trọng nội quy nơi tiếp công dân.

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng pháp luật, đã được giải thích hướng dẫn nhiều lần nhưng vẫn cố tình kéo dài.

- Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ hoặc chất nguy hiểm vào nơi tiếp công dân.

*(Đối với một số trường hợp từ chối theo quy định, người đứng đầu cơ quan phải ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân)*

### **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

- Được hướng dẫn, giải thích về các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

- Nhận thông báo về việc tiếp nhận và kết quả xử lý các nội dung đã trình bày.

- Trường hợp không sử dụng thông thạo tiếng Việt, công dân có quyền sử dụng người phiên dịch.

- Được bảo đảm bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác khi thực hiện quyền tố cáo.

- Có quyền rút khiếu nại, rút tố cáo một phần hoặc toàn bộ nội dung tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình giải quyết.

- Đề nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp bảo vệ nếu thấy vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của mình hoặc thân nhân bị xâm hại hoặc đe dọa xâm hại.

- Được khen thưởng nếu tố cáo trung thực, tích cực cộng tác với cơ quan có thẩm quyền; được bồi thường thiệt hại theo quy định pháp luật.

2. Nghĩa vụ của công dân: Bên cạnh các quyền lợi, công dân có các nghĩa vụ tương ứng để đảm bảo hoạt động tiếp công dân và giải quyết đơn thư diễn ra đúng quy định:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân (Căn cước công dân, sổ định danh cá nhân, hộ chiếu) hoặc giấy ủy quyền hợp pháp (nếu có).

- Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

- Ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản ghi lại nội dung trình bày do người tiếp công dân thực hiện.

- 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.

- Khi tham gia tiếp công dân trực tuyến, phải mặc trang phục nghiêm chỉnh, chấp hành nội quy, luôn mở camera và chỉ bật micro khi được yêu cầu phát biểu.

- Hợp tác với người giải quyết khiếu nại, tố cáo khi có yêu cầu.

- Bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân bị thiệt hại do hành vi cố ý khiếu nại, tố cáo sai sự thật của mình gây ra.

- Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

## **Điều 8. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phân loại, nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở UBND xã, qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND xã.

### **1. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Khi công dân đến trình bày trực tiếp, người tiếp công dân yêu cầu người dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân như Thẻ căn cước, Giấy chứng nhận căn cước, sổ định danh cá nhân hoặc hộ chiếu,... Trường hợp là người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp, thẻ luật sư hoặc các giấy tờ chứng minh tư cách đại diện theo quy định.

Khi công dân 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.

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.

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 cử người đại diện để trình bày (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân); ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

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.

## 2. Phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02/TCD Nghị định 154 của Chính phủ.



3. Ủy ban nhân dân xã tiếp nhận đơn được gửi qua Cổng Dịch vụ công, Hệ thống quản lý văn bản, hộp thư điện tử công vụ hoặc các hệ thống thông tin được cơ quan có thẩm quyền cho phép. Việc tiếp nhận, xác thực, xử lý đơn điện tử được thực hiện như đối với đơn giấy nếu đáp ứng điều kiện theo quy định của pháp luật.

4. Việc xử lý đơn sau khi tiếp nhận phải được thực hiện ngay; trường hợp cần nghiên cứu thì chậm nhất trong thời hạn theo quy định của pháp luật phải hoàn thành việc phân loại, tham mưu xử lý, chuyển đơn hoặc thụ lý giải quyết.

5. Theo dõi tiến độ xử lý đơn, tham mưu Chủ tịch UBND xã đôn đốc cơ quan, công chức được giao nhiệm vụ giải quyết; kịp thời báo cáo đối với vụ việc có nguy cơ quá hạn, phức tạp, đông người hoặc có dấu hiệu phát sinh điểm nóng.

6. Hồ sơ tiếp công dân, hồ sơ xử lý đơn được lập, quản lý, lưu trữ, số hóa theo quy định của pháp luật về lưu trữ, tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và quy định của UBND thành phố; bảo đảm đầy đủ, khoa học, thuận tiện cho việc khai thác, kiểm tra, thanh tra và giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp theo.

### **Điều 9. Giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND xã**

#### **1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND xã**

Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người đứng đầu cơ quan chuyên môn hành chính khác thuộc UBND xã, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã giao cơ quan chuyên môn nghiên cứu hồ sơ, đề xuất việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

3. Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh hoặc tham mưu Chủ tịch UBND xã thành lập Tổ xác minh để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh, tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.

4. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã trong việc theo dõi, đôn đốc và tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND xã có hiệu lực pháp luật.

5. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND xã và khiếu nại đến Chủ tịch UBND thành phố thì Chủ tịch UBND thành phố xem xét, giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

### **Điều 10. Giải quyết tố cáo của Chủ tịch UBND xã**

1. Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và công chức, viên chức khác do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

2. Tự giải quyết hoặc giao cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã xử lý ban đầu nguồn tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo, điều kiện thụ lý tố cáo và tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét việc thụ lý tố cáo.

Trường hợp đủ điều kiện thụ lý tố cáo, Chủ tịch UBND xã ra quyết định thụ lý tố cáo, giao cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã xác minh nội dung tố cáo. Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý, Chủ tịch UBND xã không thụ lý tố cáo và thông báo cho người tố cáo biết lý do.

3. Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh nội dung tố cáo hoặc tham mưu Chủ tịch UBND xã thành lập Tổ xác minh để xác minh nội dung tố cáo; báo cáo kết quả xác minh và tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, ban hành kết luận nội dung tố cáo.

4. Chủ tịch UBND xã quyết định xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị xử lý hành vi vi phạm theo kết luận nội dung tố cáo; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo; chỉ đạo theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

### **Điều 11. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm công tác tiếp dân**

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn tại địa điểm tiếp công dân cấp xã được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định tại các Điều 37, 38 và 39 của Nghị định 154/2026/NĐ-CP và trong phạm vi dự toán ngân sách được giao.

### **Điều 12. Ứng dụng công nghệ thông tin**

UBND xã thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn; số hóa hồ sơ; cập nhật dữ liệu lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; khai thác, sử dụng phần mềm quản lý theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ và Thanh tra thành phố nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, theo dõi, thống kê, báo cáo. Niêm yết Quy chế, Nội quy và sơ đồ quy trình tiếp công dân thể hiện sự minh bạch tuyệt đối. Thực hiện công khai tiến độ giải quyết đơn thư trên Trang thông tin điện tử xã, tại địa chỉ: <https://haihung.haiphong.gov.vn/>.

### **Điều 13. Chế độ thông tin, báo cáo**

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân có trách nhiệm tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp dân, tổ chức thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của UBND thành phố, Thanh tra thành phố.

### **Điều 14. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc hoặc phát hiện nội dung không phù hợp thì các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND xã để kịp thời tổng hợp tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

### **Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng. Tập thể, cá nhân vi phạm quy định của Quy chế này hoặc quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Chương III** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 16. Tổ chức thực hiện**

1. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã hướng dẫn, kiểm tra việc tổ chức thực hiện nội dung Quy chế này; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho việc tiếp công dân trực tiếp và trực tuyến. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp ý kiến, báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định.

2. Công chức, người lao động và các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã được phân công nhiệm vụ tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy chế này.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc tiếp nhận, xác minh, tham mưu giải quyết vụ việc thuộc lĩnh vực quản lý; chịu trách nhiệm về nội dung tham mưu theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

**PHỤ LỤC**  
**QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ**  
*(Kèm theo Quy chế ban hành tại Quyết định số ...../QĐ-UBND ngày /7/2026)*

**BƯỚC 1: CHUẨN BỊ BUỔI TIẾP CÔNG DÂN**

- Kiểm tra lịch tiếp.
- Chuẩn bị hồ sơ.
- Bố trí phòng tiếp.
- Kiểm tra thiết bị tiếp trực tuyến (nếu tiếp công dân trực tuyến).

**BƯỚC 2: TIẾP NHẬN CÔNG DÂN**

- Địa điểm: Phòng tiếp công dân hoặc Phòng tiếp trực tuyến Trụ sở HĐND - UBND xã Hải Hưng.
- Thực hiện: Cán bộ tiếp dân thực hiện tiếp nhận thông tin, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại hoặc tố cáo.
- Nếu công dân có đơn: Tiếp nhận đơn trực tiếp.
- Nếu công dân chưa có đơn: Hướng dẫn viết đơn hoặc cán bộ ghi chép nội dung, yêu cầu công dân ký xác nhận/điểm chỉ.

**BƯỚC 3: PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ SƠ BỘ**

- Trường hợp không thuộc thẩm quyền: Người tiếp dân giải thích và hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền.
- Trường hợp thuộc thẩm quyền của xã: Tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo. Lập Giấy biên nhận (theo Mẫu số 02/TCD ban hành kèm Nghị định 154/2026/NĐ-CP).

**BƯỚC 4: BÁO CÁO VÀ THAM MƯU THỤ LÝ**

- Thực hiện: Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý ban đầu các thông tin tố cáo hoặc xem xét điều kiện thụ lý khiếu nại.
- Thời hạn: Tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét quyết định việc thụ lý trong thời hạn quy định của pháp luật.

**BƯỚC 5: BAN HÀNH VĂN BẢN THỤ LÝ**

- Khiếu nại: Chủ tịch ban hành Thông báo thụ lý hoặc Thông báo không thụ lý (nếu không đủ điều kiện).
- Tố cáo: Chủ tịch ban hành Quyết định thụ lý tố cáo.

**BƯỚC 6: XÁC MINH NỘI DUNG**

- Thực hiện: Chủ tịch giao cơ quan chuyên môn hoặc thành lập Tổ xác minh để

tiến hành kiểm tra, xác minh các nội dung khiếu nại, tố cáo.

- Kết quả: Cơ quan chuyên môn báo cáo kết quả xác minh và tham mưu văn bản giải quyết cho Chủ tịch UBND xã.

#### **BƯỚC 7: BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH/KẾT LUẬN**

- Khiếu nại: Chủ tịch ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại.

- Tố cáo: Chủ tịch ban hành Kết luận nội dung tố cáo và Quyết định xử lý vi phạm (nếu có).

- Thông báo: Gửi kết quả giải quyết đến công dân theo quy định.

#### **BƯỚC 8: TỔ CHỨC THỰC HIỆN, LƯU TRỮ VÀ BÁO CÁO THỐNG KÊ**

- Theo dõi: Văn phòng HĐND và UBND xã đôn đốc thực hiện quyết định giải quyết/kết luận đã có hiệu lực pháp luật.

- Số hóa: Cập nhật dữ liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia để đảm bảo tính minh bạch và phục vụ báo cáo cấp trên.

- Báo cáo định kỳ.

- Lưu hồ sơ điện tử.

- Đánh giá kết quả xử lý.