ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG CHÂU	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 19 /QĐ-UBND	*Hồng Châu, ngày 11 tháng 01 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế, Nội quy tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu năm 2026

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG CHÂU

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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;

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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Uỷ ban nhân dân xã Hồng Châu.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành từ ngày ký.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TTr Đảng ủy;
- TTr HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VP. Ph 12

CHỦ TỊCH

Phạm Quang Hùng



ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HỒNG CHÂU

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

QUY CHẾ
Về việc tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 11 tháng 01 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo gửi tới UBND xã Hồng Châu và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Quy chế này được áp dụng đối với Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã; các tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác và công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về 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, cá nhân để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

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.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân, xử lý đơn

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. 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.

4. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

5. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

6. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

Điều 4. Bố trí nơi tiếp công dân

1. UBND xã bố trí phòng làm việc là nơi tiếp công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tại phòng Tiếp công dân, nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai Quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân. Trong đó, phải nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công khai thông tin về lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất, thể hiện cụ thể thời gian tiếp của cơ quan, đơn vị, họ, tên, chức vụ người tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân UBND xã

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch UBND cấp xã chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tháng hai ngày tại địa điểm Tiếp công dân xã (cụ thể theo thời gian và lịch tiếp công dân do UBND xã ban hành nội quy và niêm yết trên cổng thông tin điện tử xã). Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ tại địa điểm Tiếp công dân cấp xã gồm: Chủ tịch UBND, cán bộ phụ trách tiếp công dân và các thành phần khác được mời tham dự.

b) Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo, trình ký ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, thời gian chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất 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 cấp trên.

b) Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định, bộ phận tiếp công dân xã thông báo.

c) Bộ phận tiếp công dân xã chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, đợi người có thẩm quyền tiếp. Thông tin, báo cáo kịp thời đến người chủ trì và những người tham gia tiếp công dân đột xuất; làm thư ký, dự thảo, trình ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất, thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất.

3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Cán bộ được phân công tiếp công dân phối hợp với các phòng, ban liên quan, tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã bố trí cán bộ chuyên trách tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân xã.

b) Phạm vi 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 Điểm a, Điểm b Khoản 4, Điều 13, của Luật tiếp công dân năm 2013.

Điều 6. Bảo vệ an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân

1. Tại địa điểm tiếp công dân xã có bảo vệ làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân trong các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; xử lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân; đảm bảo an ninh trật tự, yêu cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, không để công dân tự ý vào phòng tiếp dân khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu những trường hợp gây rối, làm mất trật tự ra khỏi Trụ sở tiếp công dân.

2. Khi phát hiện các trường hợp khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân có trách nhiệm báo ngay về Công an xã đề nghị hỗ trợ, cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý.

Chương III
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 7. Tiếp nhận đơn

1. Đầu mối được giao nhiệm vụ tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh khiếu nại, tố cáo là cán bộ tiếp công dân xã, xử lý đơn và chuyển cơ quan, tổ chức có liên quan để trả lời công dân.

Điều 8. Quản lý, theo dõi

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết đơn phải trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định phải được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành. Các cơ quan,

tổ chức, đơn vị cần có các biện pháp để đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, theo dõi đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Chương IV
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Chủ trì tiếp công dân thường xuyên theo lịch tại địa điểm tiếp công dân cấp xã.

2. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều 8 Nghị định 64/2014/NĐCP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.

3. Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch UBND xã giao.

Điều 10. Trách nhiệm, nội dung phối hợp của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân

Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân xã có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng bộ phận tiếp công dân xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân theo quy định của Luật tiếp công dân; phối hợp với bộ phận tiếp công dân xã trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn; thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, cung cấp các thông tin, tài liệu, trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình khi có yêu cầu.

Điều 11. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã phải là công chức, có phẩm chất đạo đức, am hiểu chính sách, pháp luật, có kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp côngdân.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc thẻ ngành theo quy định. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân tại nhà riêng.

Điều 12. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ

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

2. Có thái độ nghiêm túc, 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp 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. 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.

Điều 13. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp 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 văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Người trong tình trạng say xỉn 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. 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 đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

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

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

5. 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;

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

Điều 15. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

3. 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;

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. 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;

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

Chương V
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 16. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm niêm yết công khai tại trụ sở Tiếp công dân: Quy chế, Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, người chủ trì tiếp công dân.

Điều 17. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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 (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.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân theo mẫu. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa 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, 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 trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa 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.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). 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.

Điều 18. Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển 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 báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

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 đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

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 đến 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;

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 thẩm quyền giải quyết 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 nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết 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.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do người công dân chuyển đến phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật, đồng thời thông báo kết quả giải quyết cho nơi tiếp công dân chuyển vụ việc đó biết. Nếu quá thời hạn quy định mà chưa có thông báo thì người phụ trách nơi tiếp công dân đã chuyển đơn đến có quyền đề nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó giải quyết và thông báo kết quả. Nếu người phụ trách tiếp công dân đã đề nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đơn nhưng vẫn không được giải quyết thì phải báo cáo với Chủ tịch UBND xã để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

Điều 19. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản 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 2011, Luật Tố cáo 2018;

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.

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 khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo. Ban Tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo của công dân đến theo quy định của pháp luật.

Chương VI
MỐI QUAN HỆ GIỮA NGƯỜI ĐƯỢC PHÂN CÔNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Điều 20. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức chuyển đến

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do nơi tiếp công dân chuyển đến, thì Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập 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 luật về khiếu nại, tố cáo; đồng thời, thông báo kết quả xử lý, giải quyết cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó 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.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được khiếu nại, tố cáo do đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban Tiếp công dân chuyển đến người có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

Điều 21. Xử lý trách nhiệm không giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban 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 bộ phận tiếp công dân đã chuyển vụ việc có quyền yêu cầu hoặc kiến nghị Thủ trưởng cơ quan có biện pháp xử lý nếu cơ quan đó cố tình trì hoãn không chịu giải quyết.

Chương VII
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&UBND xã

Văn phòng HĐND&UBND xã tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã đôn đốc, kiểm tra trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ tại địa điểm tiếp công dân xã; tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND xã theo tháng. Bộ phận tư pháp có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã trong việc: Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; định kỳ sáu tháng, một năm chủ trì giao ban với cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh để thông báo tình hình, rút kinh nghiệm, bàn biện pháp phối hợp.

Điều 23. Trách nhiệm của Công an xã

Bố trí lực lượng để hỗ trợ bộ phận tiếp công dân xã đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân vào các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất khi có yêu cầu.

Quá trình thực hiện Nội quy, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật. Ban tiếp công dân xã đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HỒNG CHÂU

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

NỘI QUY
Về việc tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 19 /QĐ-UBND ngày 11 tháng 01 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã)

Chương I
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 1. Công dân có quyền

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

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

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

5. 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;

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

Điều 2. Công dân có nghĩa vụ

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

3. 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;

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. 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;

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

Điều 3. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;

2. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân;

3. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

4. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;

5. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II
NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nhiệm vụ của cán bộ 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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 tới 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 5. Quyền của cán bộ tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say xỉn 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. 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.

Chương III
THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Thời gian, chế độ tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên: Trong giờ làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ Lễ, nghỉ Tết theo quy định).

2. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất: Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã tiếp công dân thường xuyên vào ngày thứ 6 hàng tuần, những ngày trùng với lịch nghỉ lễ, nghỉ tết, ngày có các công việc quan trọng của địa phương sẽ được điều chỉnh và có thông báo cụ thể; Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu.

Quá trình thực hiện Nội quy, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không còn phù hợp với quy định của pháp luật, Văn phòng HĐND&UBND xã đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.