

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**  
**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỢP TIẾN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 584/QĐ-UBND ngày 26 tháng 6 năm 2026  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Hợp Tiến)

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi áp dụng**

Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Hợp Tiến; mỗi quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa Ban Tiếp công dân thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã Hợp Tiến.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Hợp Tiến;
- Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã Hợp Tiến;
- Cán bộ, công chức, viên chức được cử tham gia tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất tại Trụ sở tiếp công dân xã Hợp Tiến;
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân xã Hợp Tiến.
- Lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân xã Hợp Tiến và tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

**Điều 3. Mục đích của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân**

- Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.
- Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Nguyên tắc của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân**

- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công

dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Theo quy định tại Điều 6, Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013.

2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thực hiện đúng hướng dẫn của người tiếp công dân; có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ, gây rối làm mất trật tự tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Vi phạm các quy định nội quy tiếp công dân.

## **Chương II**

### **TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA XÃ HỢP TIẾN VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ**

#### **Điều 6. Trụ sở tiếp công dân**

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

2. Trụ sở tiếp công dân đặt tại địa chỉ: thôn Đâu Bền, xã Hợp Tiến, thành phố Hải Phòng.

3. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Trụ sở tiếp công dân của xã Hợp Tiến.

4. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định. Phối hợp với Văn phòng Đảng ủy chuẩn bị các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân của Thường trực Đảng ủy; chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

5. Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Công an xã cử cán bộ phối hợp cùng Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã theo quy định.

**Điều 7. Hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở**

1. Trực tiếp lắng nghe, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

**Chương III**  
**TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ**

**Điều 8. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 và ngày 20 hằng tháng.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã nếu trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết hoặc có công việc đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp theo.

**Điều 9. Thành phần Hội đồng tiếp công dân**

Các thành viên của Hội đồng tiếp công dân theo định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, gồm: Đại diện lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc; Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy; Văn phòng Đảng ủy; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; Phòng Kinh tế; Phòng Văn hóa - Xã hội; Công an xã; Trung tâm phục vụ hành chính công.

**Điều 10. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân**

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tiếp nhận, hướng dẫn ban đầu, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

**Điều 11. Hội đồng tiếp công dân định kỳ từ chối tiếp công dân trong các trường hợp**

1. Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013.

a) 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;

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;

2. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự.

3. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

4. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

5. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

6. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

7. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

8. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

9. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới.

10. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

11. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

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

**Điều 12: Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ**

Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân định kỳ Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ đến các cơ quan, cá nhân liên quan biết để triển khai thực hiện.

## **Chương IV**

### **TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT**

#### **Điều 13: Tiếp công dân đột xuất**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở tiếp công dân xã để sắp xếp lịch tiếp công dân.

3. Khi được yêu cầu, Thủ trưởng các phòng chuyên môn phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

## **Chương V**

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

#### **Điều 14. 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 thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã phải kịp thời báo cáo với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã diễn biến về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời cung cấp thông tin về nguồn gốc, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác có liên quan để xin ý kiến cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền chỉ đạo phối hợp xử lý kịp thời.

#### **Điều 15. Điều phối lực lượng**

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã phải có mặt ngay tại địa điểm đông người tụ tập 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.

#### **Điều 16. Xử lý tình huống tại hiện trường**

##### **1. Phân công triển khai lực lượng:**

Lực lượng bảo vệ an ninh trật tự (*căn cứ phương án, quy trình nghiệp vụ và sự phân công của ngành mình*) nhanh chóng ổn định và bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm đông người tụ tập; khi cần thiết thì phân công chốt chặn, cô lập các tuyến đường vào địa điểm đang có đông người tụ tập.

Lãnh đạo cơ quan chủ trì phối hợp với đại diện các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã, hội ý nhanh cách thức xử lý, thống nhất cách tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người đến đúng địa điểm tiếp công dân.

2. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại trụ sở các cơ quan của Đảng ủy - HĐND - UBND xã để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì mời về Trụ sở tiếp công dân của xã để tiếp xúc, đối thoại và xử lý theo quy định.

b) Trường hợp số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh quá đông thì tổ chức tiếp đại diện do đoàn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tín nhiệm cử đại diện. Việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 6, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

c) Nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải trang bị phương tiện ghi âm, ghi hình; Công an thực hiện tốt công tác nắm tình hình, xử lý kịp thời những tình huống phát sinh gây mất an ninh trật tự; lập biên bản ghi nhận vụ việc vi phạm, ngăn chặn, xử lý những hành vi kích động, gây rối an ninh trật tự, cản trở hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức.

**Điều 17. Giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan nhà nước**

1. Khi phát sinh những vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan Nhà nước thì Thủ trưởng cơ quan nơi có đoàn đông người tụ tập phải thông báo cho Thủ trưởng cơ quan Công an có biện pháp xử lý nhanh để ổn định tình hình.

2. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người quá phức tạp không tự xử lý được thì Thủ trưởng cơ quan có đông người tụ tập khiếu nại, tố cáo thông báo nhanh cho Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo xử lý.

**Điều 18. Phương pháp xử lý đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người sau khi tiếp xúc**

1. Đối với những vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ hoặc kết luận “giải quyết của các Bộ, ngành chức năng của Trung ương, quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố” thì cơ quan chủ trì yêu cầu cơ quan, tổ chức có liên quan khẩn trương tổ chức thực hiện dứt điểm.

2. Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là có cơ sở thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp cùng cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã tham

muu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo, giao Thủ trưởng các phòng chuyên môn rà soát lại vụ việc theo quy định.

3. Đối với các vụ việc đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì giải thích, thuyết phục người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để họ chấp hành. Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn không chấp nhận thì có văn bản đề nghị cơ quan có chức năng giám sát hoặc tổ chức chính trị - xã hội đại diện cho lợi ích của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có ý kiến bằng văn bản để công bố cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết.

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn thiếu thiện chí, lạm dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước và các tổ chức chính trị - xã hội, gây rối trật tự công cộng, cư trú trái pháp luật thì cơ quan Công an áp dụng các biện pháp cưỡng chế hành chính hoặc áp dụng các biện pháp xử lý hình sự theo quy định của pháp luật; đồng thời công bố rõ nội dung vụ việc trên các phương tiện thông tin đại chúng để có tác dụng giáo dục và phòng ngừa.

4. Đối với những vụ việc chưa được xem xét giải quyết theo trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật thì giải thích và có văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có trách nhiệm để giải quyết theo thẩm quyền. Cơ quan có trách nhiệm giải quyết phải thụ lý, ban hành quyết định giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kết quả giải quyết.

## **Chương VI**

### **ĐẢM BẢO AN NINH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA XÃ HỢP TIẾN**

#### **Điều 19. Trách nhiệm đảm bảo an ninh tại Trụ sở tiếp công dân của xã Hợp Tiến**

1. Công an xã có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã bảo đảm an ninh, trật tự và hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân xã; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người 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, những dấu hiệu tụ tập đông người kéo đến Trụ sở Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã để gây mất an ninh trật tự, có biện pháp phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời khi có yêu cầu.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, vi phạm nội quy, quy chế tại Trụ sở tiếp công

dân xã thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình có biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an gần nhất để xử lý theo quy định của pháp luật: bảo đảm hoạt động bình thường tại Trụ sở Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã.

## **Chương VII** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 20. Quản lý công tác tiếp công dân**

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì tổ chức công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về công tác tiếp công dân với Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

### **Điều 21. Sửa đổi, bổ sung**

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) để trình xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

-----