

Số:/QĐ-UBND

Xã Khúc Thừa Dụ, ngày 11 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
phản ánh kiến nghị của UBND xã Khúc Thừa Dụ**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KHÚC THỪA DỤ

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;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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 Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của UBND xã Khúc Thừa Dụ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc xã; cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân xã; Trưởng thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND TP;
- Thanh tra TP;
- Văn phòng HĐND&UBND TP;
- TT Đảng ủy; TT HĐND;
- TTUB MTTQVN xã;
- Trưởng các thôn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tuấn Hải

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị
(Ban hành kèm theo quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 11/7/2025
của Ủy ban nhân dân xã Khúc Thừa Dụ)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh Quy chế này quy định:

1. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã.
2. Công tác tiếp dân thường xuyên là trách nhiệm của công chức được phân công nhiệm vụ tiếp dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn xã.
3. Trách nhiệm của các ngành liên quan trong công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.
4. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp dân của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Mục đích 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.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã để xem xét, ra quyết định thụ lý giải quyết hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
3. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm tại Phòng tiếp công dân của UBND xã để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp); Nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo); phải có đủ sổ sách (theo mẫu) ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.

Điều 4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân định kỳ tại nơi tiếp dân (trong trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì phân công cấp Phó Chủ tịch UBND hoặc Văn phòng HĐND&UBND xã tiếp thay và bố trí thời gian hợp lý tiếp công dân để đảm bảo theo quy định của pháp luật).

Điều 5. Đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận. Cơ quan được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân phải tiến hành nghiên cứu, phân loại, xác

định chính xác nội dung để xử lý, quản lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo luật định, nhưng không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước và người thi hành công vụ; phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương II **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên, trình tự tiếp công dân thường xuyên

1. Công chức Văn phòng HĐND&UBND xã được phân công thực hiện tiếp dân thường xuyên theo lịch đã phân công.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã quản lý phòng tiếp công dân của Ủy ban nhân dân và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tổ chức công tác tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân. Khi cần thiết phân công Phó Chủ tịch UBND xã hoặc Văn phòng HĐND&UBND tiếp công dân.

Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Chủ tịch UBND để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các ban ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã giúp lãnh đạo tổ chức tiếp công dân hàng tháng và đột xuất; Cán bộ, công chức khác của UBND xã khi có yêu cầu về tiếp công dân phải kịp thời đến tiếp theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ, quy trình tiếp công dân định kỳ.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tiếp công dân mỗi tuần một lần theo lịch đã niêm yết. Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã

1. Cán bộ tiếp công dân ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân.

3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:

- Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến.

- Người chủ trì hướng dẫn, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị giao nhiệm vụ cho các cơ quan, đơn vị, liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

Điều 9. Tiếp công dân đột xuất, quy trình tiếp công dân đột xuất.

1. Lãnh đạo UBND xã tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

- Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, của cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã.

- Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.

- Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài.

- Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Lãnh đạo UBND xã xem xét quyết định mời Thường trực Đảng ủy, HĐND tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh trật tự trên địa bàn xã.

2. Quy trình tiếp công dân đột xuất:

- Chuẩn bị tiếp công dân: Cơ quan chuyên môn và phó Chủ tịch phụ trách lĩnh vực có tố cáo, khiếu nại, phản ánh kiến nghị báo cáo tổng hợp vụ việc đề xuất tiếp công dân trình chủ tịch UBND xem xét.

- Sau khi chủ tịch UBND đồng ý, văn phòng HĐND&UBND xã bố trí thời gian, giấy mời, cơ sở vật chất phối hợp cùng các ngành, chuyên môn mời các thành phần tham dự buổi tiếp. Đối với công dân có giấy mời riêng.

- Trình tự:

+ Lập danh sách đại diện các cơ quan tiếp công dân và danh sách công dân được mời.

+ Tuyên bố lý do buổi tiếp công dân, giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân.

+ Các ngành, đơn vị, đoàn thể, công chức tham mưu trình bày báo cáo nội dung vụ việc.

+ Công dân và đại diện các ban, ngành dự họp phát biểu ý kiến.

+ Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

Điều 10. Trách nhiệm tiếp công dân thay Chủ tịch Ủy ban nhân dân

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân có chức năng tham

mưu giúp Ủy ban nhân dân được thay mặt tiếp công dân để đảm bảo số ngày quy định theo điểm a khoản 1 Điều 61 Luật Khiếu nại.

Điều 11. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân

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.

Chương III

QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của người 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 cho 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 13. Quyền và nghĩa vụ của Công dân đến địa điểm tiếp công dân

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

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- 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;

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

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

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

- 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;

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

- 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;

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

Điều 14. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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

- 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;

- 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;

- 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;

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

Điều 15. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- 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.

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
- Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương IV

PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Công chức được phân công tại phòng tiếp công dân chịu trách nhiệm.

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.
2. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.
3. Hàng tuần tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn cho Chánh văn phòng đề theo dõi, chỉ đạo.
4. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân; mời thành phần tham dự theo quy định.
5. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

- Phối hợp Công an áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Điều 17. Chánh văn phòng HĐND&UBND xã chịu trách nhiệm

Bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

Điều 18. Công an xã

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm

nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 19. Trách nhiệm thực hiện

Toàn thể cán bộ công chức, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

Điều 20. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, Công chức được phân công, phụ trách tại phòng tiếp công dân tổng hợp, đề xuất UBND xã xem xét, quyết định./.