

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân
và việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Kiến Hải

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KIẾN HẢI

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

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

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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

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 việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Kiến Hải”.

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

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTĐU, TTHĐND xã (để b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- TTUBMTTQVN xã;
- Các Phòng chuyên môn; đơn vị trực thuộc;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT. *đkt*

CHỦ TỊCH



Chuong
Vũ Huy Thưởng



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

QUY CHẾ
Tiếp công dân và việc tiếp công dân
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Kiến Hải

(Kèm theo Quyết định số: 57/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Kiến Hải)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định việc tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại địa điểm tiếp công dân xã Kiến Hải; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa các phòng, ban, ngành, đoàn thể, cơ sở thôn, khu dân cư đảm bảo an ninh, trật tự, xử lý các vụ việc đông người, phức tạp trong hoạt động tiếp công dân trên địa bàn xã Kiến Hải.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.
2. Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; thông qua hoạt động tiếp công dân tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật; hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định.
3. Tạo điều kiện thuận lợi để công dân kịp thời thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị;
- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định

của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử 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 quy định của pháp luật.

2. Công tác phối hợp tiếp công dân

- Đảm bảo có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn, khu dân cư, việc cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc giải quyết 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, khách quan, chính xác, 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;

- Đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện nghiêm các quy định về phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm theo đúng khuyến cáo của cơ quan y tế.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

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

Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Luật tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Cán bộ Văn phòng HĐND&UBND xã được phân công kiêm nhiệm phụ trách công tác tiếp dân có trách nhiệm tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

Chương II

ĐỊA ĐIỂM TIẾP DÂN VÀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân xã

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân xã Kiến Hải (*Trụ sở Đảng ủy - UBND xã Kiến Hải*)

2. Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm quản lý 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, các thôn, khu dân cư và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan 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 Kiến Hải.

Điều 7. Công tác tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tại địa điểm tiếp công dân

1. Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn:

- Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- Đơn được gửi đến Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị;
- Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật;
- Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

2. Việc phân loại, xử lý, chuyển đơn, quản lý, theo dõi đơn thực hiện theo quy định tại Điều 26 Luật tiếp công dân; Điều 20, Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24, Điều 25, Điều 26, Điều 27, Điều 28, Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN, TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ VÀ ĐÓT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã phân công, bố trí cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc hoặc trong trường hợp đột xuất để tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Phối hợp với các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan trong việc tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã theo quy định pháp luật.

2. Cán bộ tiếp dân phối hợp các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan trong xử lý vụ việc liên quan đến công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp hiệu quả, đồng bộ với các ngành, đoàn thể có liên quan xử lý các vụ việc công dân tụ tập đông người, có nguy cơ dẫn đến phát sinh phức tạp gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn xã.



Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ 01 tuần 1 ngày (*ngày thứ ba hằng tuần*) tại địa điểm tiếp công dân. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân và trang thông tin điện tử xã; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ Lễ, ngày Tết và khi lịch tiếp công dân trùng với lịch làm việc với cấp trên thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sẽ tiếp công dân vào 01 ngày phù hợp khác trong tuần.

2. Trường hợp công tác đột xuất mà lịch tiếp công dân đã được thông báo công khai theo Điều 24 của Luật tiếp công dân năm 2013, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giao nhiệm vụ cho 01 (một) Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công khai và có Thông báo bằng văn bản.

Điều 10. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ

1. Cán bộ tiếp dân tham mưu mời đại diện lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã cùng các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan cùng dự tiếp công dân định kỳ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Cán bộ tiếp dân chịu trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân định kỳ đến các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan biết tham dự và phối hợp với các ngành chức năng chuẩn bị tốt điều kiện, hồ sơ, nội dung, chương trình phục vụ buổi tiếp công dân.

Điều 11. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ

1. Công dân khi đến tham gia tiếp dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phải thực hiện cung cấp thông tin cá nhân hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu là người đại diện*), trình bày tóm tắt nội dung vụ việc đồng thời cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan.

2. Cán bộ Tiếp dân thực hiện các nội dung: sắp xếp, bố trí thứ tự tiếp công dân; Ghi chép nội dung trình bày của công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, chứng cứ do công dân cung cấp; viết giấy biên nhận cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp số lượng công dân đến yêu cầu được tiếp đông, thời gian để bố trí tiếp không đảm bảo, Cán bộ tiếp dân sẽ tổng hợp những trường hợp chưa thể tiếp để bố trí vào ngày tiếp công dân định kỳ tiếp theo và thông báo cho những trường hợp trên đến tham gia buổi tiếp công dân.

4. Trên cơ sở xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày và ý kiến của các ngành tham gia buổi tiếp công dân, người Chủ trì tiếp công dân cho ý kiến Kết luận từng vụ việc. Trường hợp nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thể trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì người Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xem xét, rà soát và tham mưu ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

5. Việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh. Chậm nhất là sau 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, Cán bộ tiếp dân tham mưu ban hành thông báo Kết luận của người Chủ trì và gửi đến các ngành có liên quan biết, thực hiện; đồng thời chủ động phối hợp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các ngành có liên quan trong việc thực hiện ý kiến Kết luận, chỉ đạo của người Chủ trì tiếp công dân.

Điều 12. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân

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 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất khi có những vụ việc gây bức xúc trong nhân dân ở lĩnh vực được phân công phụ trách; khi có yêu cầu của người dân hoặc ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Công dân khi có yêu cầu tiếp dân đột xuất thực hiện đăng ký với cán bộ phụ trách công tác tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân xã để được xem xét theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Chương IV

CÔNG TÁC PHỐI HỢP ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ VÀ XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 13. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tập trung đông người tại địa điểm tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn xã Kiến Hải thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo ngay cho Chủ tịch UBND diễn

biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để chỉ đạo.

Công an xã chủ động nắm tình hình, đề xuất biện pháp và phối hợp xử lý nghiêm đối với các trường hợp kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại địa điểm tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng theo quy định pháp luật.

Điều 14. Công tác phối hợp xử lý vụ việc đông người, phức tạp

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người, phức tạp; Công an xã; các phòng, ban, ngành, đoàn thể có mặt tại hiện trường, phối hợp tổ chức tuyên truyền vận động; đồng thời, nhanh chóng ổn định tình hình, bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm công dân tụ tập và xử lý kịp thời những hành vi manh động, quá khích, vi phạm pháp luật theo đúng quy định và phù hợp với phương án, quy trình nghiệp vụ của ngành.

2. Các phòng, ban, ngành, đoàn thể có trách nhiệm phối hợp cùng đại diện các cơ quan chức năng thống nhất giải pháp xử lý, phương án tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người cử đại diện đến địa điểm tiếp công dân để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định. Phối hợp hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định; đồng thời, tổ chức tốt công tác phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật.

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

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại địa điểm tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành chức năng phối hợp vận động, thuyết phục và kiên quyết mời về địa điểm tiếp công dân để tổ chức tiếp xúc, đối thoại và làm việc với công dân.

b) Trường hợp nhiều công dân, đoàn đông người đăng ký tiếp công dân hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành, đoàn thể có liên quan thực hiện hướng dẫn công dân cử người đại diện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân năm 2013.

c) Các ngành, đoàn thể tham gia tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cán bộ tiếp dân trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn đông người đăng ký tiếp công dân.

d) Công an xã phụ trách địa bàn nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 và có biện pháp

phù hợp nhằm ngăn chặn, xử lý nghiêm những hành vi kích động, chống người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, cản trở hoạt động thực thi nhiệm vụ cơ quan chức năng.

4. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người diễn biến phức tạp, manh động có nguy cơ hình thành điểm nóng thì khẩn trương báo cáo, đề xuất tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời chỉ đạo, xử lý.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của cán bộ Văn phòng HĐND&UBND xã

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch để tổ chức tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật. Phối hợp chặt chẽ với các phòng, đơn vị có liên quan, tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực phụ trách của đơn vị.

Điều 16. Trách nhiệm của cán bộ được giao phụ trách công tác tiếp công dân

- Đảm bảo tổ chức hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân xã; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định thông qua cơ quan Thanh tra thành phố tổng hợp.

- Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp xảy ra tại địa điểm tiếp công dân và các địa điểm khác trên địa bàn xã, Chuyên viên được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp cùng lực lượng Công an, phòng, ban, ngành, đoàn thể và các cơ quan chức năng tổ chức tuyên truyền vận động, thuyết phục công dân đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

Điều 17. Trách nhiệm của Công an xã

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm 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, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc

đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại địa điểm tiếp công dân xã và các địa điểm khác trên địa bàn xã có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại địa điểm Tiếp công dân xã thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an xã để xử lý theo đúng quy định.

Điều 18. Trách nhiệm của các phòng, ban, ngành, đoàn thể

1. Các ngành có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

- Cử đại diện các phòng, ban, ngành, đoàn thể cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

- Chuyên viên Văn phòng HĐND-UBND kiêm nhiệm phụ trách công tác tiếp dân ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

- Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Chủ tịch UBND xã sẽ tiếp công dân.

2. Kết thúc việc tiếp công dân, các ngành chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì các ngành có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các phòng, ban, ngành, đoàn thể kịp thời phản ánh về Chuyên viên Văn phòng HĐND-UBND kiêm nhiệm phụ trách công tác Tiếp dân xã để tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./.