

Số: /QĐ-UBND

Xã Nguyễn Bình Khiêm, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư;
giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị
tại Trụ sở cơ quan UBND xã Nguyễn Bình Khiêm**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGUYỄN BÌNH KHIÊM

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

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, xử lý đơn thư; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Trụ sở cơ quan UBND xã Nguyễn Bình Khiêm.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan UBND xã; thủ trưởng các phòng chuyên môn; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở cơ quan UBND xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT. UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị, đoàn thể xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đoàn Phụng Trình

QUY CHẾ

**Phối hợp tiếp công dân, xử lý đơn thư; giải quyết đơn
kiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Trụ sở cơ quan
UBND xã Nguyễn Bình Khiêm**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Bình Khiêm)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp công dân, các ban, ngành, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan UBND xã; xử lý, giải quyết tình trạng công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã.

Cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm Tiếp công dân của UBND xã phải thực hiện Quy chế này và theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

- Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, thống nhất của UBND xã.
- Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người phải đảm bảo nguyên tắc sau:
 - Mọi hoạt động phối hợp trong công tác tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tổ chức, cá nhân.
 - Bảo đảm thống nhất công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong cơ quan, tổ chức trên địa bàn xã, đề cao trách nhiệm của thủ trưởng, cán bộ, công chức tham gia phối hợp thực thi pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- Tích cực, chủ động, hợp tác và tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ nhau hoàn thành nhiệm vụ.

Chương II

PHỐI HỢP TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Phối hợp quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở cơ quan UBND xã.

1. Cán bộ, công chức tiếp công dân chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Phòng tiếp công dân, đảm bảo cơ sở vật chất, các điều kiện cần thiết cho công tác tiếp công dân; làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất theo quy định.

2. Đảng ủy xã cử cán bộ đại diện phối hợp với công chức phụ trách công tác tiếp công dân xã, tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân thuộc trụ sở UBND xã theo quy định của Luật Tiếp công dân.

Người đại diện tham gia tiếp công dân phải chấp hành nội quy tiếp công dân, quy chế phối hợp và điều hành của công chức Tiếp công dân xã; có trách nhiệm tiếp công dân theo Lịch tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân niêm yết công khai tại Phòng tiếp công dân và Trụ sở UBND xã. Trường hợp tiếp công dân đột xuất, thực hiện theo sự phân công của lãnh đạo cơ quan mình.

3. Công chức phụ trách công tác tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan tham gia tiếp công dân, theo dõi, quản lý cán bộ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã; Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm nhận xét, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức tiếp công dân của UBND xã.

Chủ tịch UBND xã được quyền đề nghị cơ quan, đơn vị phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở; đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; kiến nghị kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân vi phạm.

Điều 4. Phối hợp đón tiếp, hướng dẫn công dân; tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân thuộc trụ sở UBND xã

1. Cán bộ, công chức tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp công dân, tham mưu việc xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm tiếp công dân; phối hợp tham mưu việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Cán bộ, công chức tiếp công dân chủ trì tiếp công dân, tiếp nhận, tham mưu việc xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến trách nhiệm của UBND xã, Chủ tịch UBND xã, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch UBND xã cho ý kiến chỉ đạo và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc nội dung quy định.

Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đối với vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan; người đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ đề tham mưu, xử lý theo quy định.

Điều 5. Trách nhiệm phối hợp, tham mưu của cán bộ, công chức xã

a) Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan để trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu hồ sơ nhằm phục vụ kịp thời, chính xác trong quá trình tiếp công dân, xử lý đơn.

b) Cán bộ, công chức thuộc UBND xã có trách nhiệm tham gia tiếp công định kỳ, đột xuất khi có yêu cầu.

Điều 6. Phối hợp trong công tác bảo vệ an ninh, trật tự, cán bộ tiếp công dân và xử lý khiếu kiện đông người tại Phòng Tiếp công dân

1. Công an xã xây dựng phương án bố trí lực lượng bảo đảm bảo an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân; xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật, người có hành vi gây rối trật tự, xúc phạm, đe dọa lời kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện tại Trụ sở UBND xã, phòng tiếp công dân xã theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ, công chức Tiếp công dân xã phối hợp với Công an xã bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại phòng tiếp công dân của xã; tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã yêu cầu Công an xã có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp vi phạm pháp luật nêu tại Khoản 1, Điều này.

Chương III

**PHỐI HỢP TRONG CÔNG TÁC KIỂM TRA, ĐƠN ĐỐC
VÀ CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 7. Phối hợp kiểm tra, đơn đốc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị

1. Cán bộ, công chức tiếp công dân xã chủ trì, phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã đơn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của lãnh đạo Đảng ủy, Chủ tịch UBND xã qua tiếp công dân.

2. Căn cứ tình hình cụ thể, cán bộ, công chức Tiếp công dân xã chủ trì hoặc phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã, kiểm tra trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết các vụ việc đã có sự chỉ đạo của lãnh đạo, đơn đốc giải quyết.

Điều 8. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo

1. UBND xã báo cáo đột xuất, định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm về kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo qui định; có trách nhiệm báo cáo, cung cấp thông tin, tài liệu hồ sơ phục vụ công tác tiếp công dân tại phòng tiếp công dân xã.

2. Cán bộ, công chức tiếp công dân tham mưu cho UBND xã chủ trì giao ban định kỳ hàng tháng với Đảng ủy xã, tổ chức, đơn vị có liên quan cùng tham dự; sơ kết về công tác tiếp công dân.

Điều 9. Phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố

1. Cán bộ, công chức tiếp công dân xã chịu sự chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ về công tác tiếp công dân của Ban Tiếp công dân thành phố.

2. Thường xuyên phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố để nắm tình hình công dân trong xã đến Trụ sở Ban Tiếp công dân thành phố khiếu kiện, nhất là trong dịp diễn ra các sự kiện quan trọng của đất nước, thành phố để báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo giải quyết; cung cấp tài liệu hồ sơ, thông tin kịp thời về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo khi có yêu cầu của Ban Tiếp công dân thành phố, Thanh tra thành phố, UBND thành phố./.