ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ NGUYỄN BỈNH KHIÊM**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:2034/QĐ-UBND	*Xã Nguyễn Bỉnh Khiêm, ngày* 01 *tháng* 7 *năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

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 Bỉnh Khiêm

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGUYỄN BỈNH KHIÊM

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

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 Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

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; Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

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 Bỉnh Khiêm.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 42/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã 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 Bỉnh Khiêm.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân 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.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT. UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị, đoàn thể xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Đoàn Phụng Trinh

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGUYỄN BỈNH KHIÊM	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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 Bỉnh Khiêm

(Kèm theo Quyết định số 2034/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Bỉnh Khiêm)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của công chức tiếp công dân và việc tổ chức tiếp công dân tại UBND xã.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã, Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã.

2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã.

3. Công dân đến Phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân của UBND xã.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã.

2. 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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.

Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã thực hiện tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, cụ thể:

- Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ ít nhất 2 ngày/tháng tại phòng tiếp công dân thuộc Trụ sở cơ quan UBND xã Nguyễn Bỉnh Khiêm *(ngày cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã*); trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện quan trọng của Trung ương, thành phố, xã thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã được niêm yết công khai tại Phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã và thông báo trên Cổng thông tin điện tử xã và công dân được dự kiến tiếp.

- Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Chủ tịch UBND xã phân công công chức thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã tiếp công dân thường xuyên; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo quy định của pháp luật.

Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần (*trừ các ngày lễ, Tết…).*

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân:

Địa điểm tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất được đặt tại Phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã.

Điều 7. 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.

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

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

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

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

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

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của công chức tiếp công dân;

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

đ) 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;

e) 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:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với công chức tiếp công dân;

c) 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 công chức tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của công chức tiếp công dân;

đ) 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;

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

Điều 9. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, công chức 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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.

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 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Công chức tiếp công dân được từ chối người đến Phòng tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã trong các trường hợp sau đây:

1. 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.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về 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. 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;

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

6. 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;

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

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

9. 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;

10. 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;

11. 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;

12. 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;

13. 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.

Chương III

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quy định tại Phòng tiếp công dân

Tại Phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, trách nhiệm của công chức tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này.

Điều 12. Đón tiếp công dân và xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp và thực hiện như sau:

1. Khi tiếp người khiếu nại thì công chức tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu.

Trong quá trình tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì công chức tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân); ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì công chức tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Chủ tịch UBND xã. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu,

chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.

Điều 15. Trình tự tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã

1. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

2. Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã kiểm tra thành phần dự, nội dung chuẩn bị báo cáo Chủ tịch UBND xã trước khi bắt đầu làm việc tiếp công dân và phân công công chức Văn phòng HĐND và UBND xã gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký, kiểm tra giấy tờ tùy thân, báo cáo cho Chủ tịch UBND xã về họ tên, địa chỉ, nội dung yêu cầu chủ yếu của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Chủ tịch UBND xã điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các phòng, ban, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia trao đổi về các nội dung có liên quan đến yêu cầu của công dân.

5. Nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì Chủ tịch UBND xã chỉ đạo trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

6. Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân xã, Văn phòng HĐND và UBND xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để tổ chức thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; xác định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân.

7. Việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã phải được lập thành biên bản, 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 hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.

Điều 16. Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Chịu trách nhiệm chung về công tác tham mưu, chuẩn bị các điều kiện và tổ chức hoạt động tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

2. Bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp với Công an xã, các cơ quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực phòng tiếp công dân thuộc Trụ sở cơ quan UBND xã.

3. Trình Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã xem xét, xác định thời gian, nội dung tiếp công dân trước ngày tiếp công dân định kỳ; dự thảo trình Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại khu vực phòng tiếp công dân thuộc Trụ sở cơ quan UBND xã, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

5. Chỉ đạo cán bộ tiếp công dân:

- Tiếp nhận, phân loại các đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã; xác định nhân thân của các công dân đăng ký tiếp công dân của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

- Hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký gặp Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

- Tham mưu về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

- Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

- Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc các kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Uỷ ban nhân xã; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã để báo cáo Thanh tra thành phố, Uỷ ban nhân dân thành phố và cập nhật đầy đủ, kịp thời tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết, khiếu nại tố cáo vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc xã

1. Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Uỷ ban nhân dân xã, Chủ tịch UBND xã giao xác minh, tham mưu giải quyết gửi đến Văn phòng HĐND và UBND xã để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

2. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã khi được mời.

Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã và cử cấp phó dự thay (*đối với tiếp công dân định kỳ phải báo cáo Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã trước 01 ngày*).

3. Công an xã bố trí lực lượng, phương tiện bảo đảm an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, Nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khoẻ, nhân phẩm, danh dự của người khác, huỷ hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại. Tố cáo, kiến nghị, phản ánh; UBND xã 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:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý giải quyết;

- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

- 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.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng, ban, đơn vị thuộc xã, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã *(qua Văn phòng HĐND và UBND xã)* để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.