

Số: 882 /QĐ-UBND

Ninh Giang, ngày 02 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NINH GIANG

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; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 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; Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Tổng 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;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 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 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 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ 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 tháng 4 năm 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 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND xã Ninh Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 72 /QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND xã Ninh Giang về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Ninh Giang.

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

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- CT, PCT UBND xã;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Huê

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NINH GIANG**

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

QUY CHẾ

**tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,
phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang**
(Kèm theo Quyết định số 882 /QĐ-UBND ngày 02 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang)

Chương II:

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang; trách nhiệm của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, người đứng đầu các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã, trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, thống nhất của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã.

2. Đảm bảo công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

4. Giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định.

5. Đảm bảo có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các phòng, đơn vị, đoàn thể, thôn; công tác phối hợp 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.

Điều 3. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Về quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

c) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Về nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Thực hiện đúng Quy chế này và các quy định có liên quan đến việc tiếp công dân; thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

b) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

c) Không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân.

d) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người tiếp công dân.

đ) Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Chương II:

TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Mục 1. TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT

Điều 4. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Thời gian:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 01 (một) ngày (*ngày thứ Tư hằng tuần*) tại địa điểm tiếp công dân của xã. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân và đăng trên Cổng Thông tin điện tử của xã theo quy định; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ Lễ, ngày Tết và 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. Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được thông báo trên Cổng Thông tin điện tử xã và công dân được dự kiến tiếp.

b) 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 (*sau đây gọi tắt là Chủ trì*) tiếp công dân định kỳ theo lịch đã

công khai và có Thông báo bằng văn bản.

c) Công chức tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định), thời gian tiếp công dân theo quy định về thời gian làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

2. Địa điểm:

Trụ sở tiếp công dân: Thôn 3, xã Ninh Giang, thành phố Hải Phòng.

3. Thành phần, trách nhiệm của cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân

a) Thành phần tham gia tiếp công dân

- Cán bộ, công chức tiếp công dân tham mưu mời đại diện lãnh đạo Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, Công an xã cùng các phòng, đơn vị, đoàn thể có liên quan cùng dự tiếp công dân định kỳ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

b) Trách nhiệm của cán bộ tham gia tiếp công dân

- Cán bộ, công chức tiếp dân chịu trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân định kỳ đến các phòng, đơn vị, 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.

- Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.

c) 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 đúng theo quy định (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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

4. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ

a) Công dân khi đến tham gia tiếp công 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, chứng cứ có liên quan.

b) Cán bộ Tiếp công dân thực hiện các nội dung: Sắp xếp, bố trí thứ tự tiếp công dân; ghi chép nội dung trình bày của công dân và ý kiến kết luận của Chủ trì vào sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; viết giấy biên nhận cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. (Nếu có tài liệu)

c) 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. 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.

d) Trường hợp số lượng công dân đến yêu cầu được tiếp đông, thời gian để bố trí tiếp không đảm bảo, Cán bộ tiếp công 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.

d) Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng HĐND-UBND trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ.

Điều 5. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

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 công dân đột xuất thực hiện đăng ký 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, ngoài ra sẽ tiếp những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

Điều 6. Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sau tiếp công dân

1. Chế độ thông tin, báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm, các cơ quan được giao nhiệm vụ tại các kết luận sau tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của

mình và gửi về Văn phòng HĐND và UBND để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Văn phòng HĐND và UBND chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đơn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với các nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao tại các văn bản kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

MỤC 2. NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NINH GIANG

Điều 7. Địa điểm, thời gian tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Ninh Giang:

1. Địa điểm: Tại địa điểm tiếp công dân của xã quy định tại khoản 2, Điều 4 Quy chế này.

2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (*từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần*), trừ các ngày lễ, ngày Tết theo quy định về thời gian làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng. Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

3. Lịch tiếp công dân:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào một ngày nhất định trong tuần tại Địa điểm tiếp công dân của UBND xã (*nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể*).

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được niêm yết tại Địa điểm tiếp công dân và đăng trên Cổng Thông tin điện tử của xã theo quy định

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Người được giao tiếp công dân có trách nhiệm tiếp công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của cơ quan.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*trường hợp được ủy quyền*); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ

chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

2. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự và cản trở hoạt động bình thường tại địa điểm tiếp công dân xã theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

- 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) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền đề nghị sử dụng người phiên dịch.
- d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

a) Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này, tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân, có thái độ đúng mực, tôn trọng với người tiếp công dân.

b) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có); công dân đến Địa điểm tiếp công dân xã mặc trang phục lịch sự. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Địa điểm tiếp công dân xã. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Địa điểm tiếp công dân xã.

c) Trình bày cụ thể, 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. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì phải thống nhất cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. (Việc cử người đại diện thực hiện theo Điều 29 Luật tiếp công dân 2013)

d) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để

xuyên tạc, vu khống, kích động, gây mất trật tự ở khu vực phía trước và trong địa điểm tiếp công dân hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ, lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức có liên quan, cá nhân tham gia tiếp công dân.

đ) Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại Địa điểm tiếp công dân.

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân;

f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 10. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân do dùng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo thành phố, lãnh đạo xã, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường của địa điểm tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được 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. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, các quy định của địa phương, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.

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

Chương III:

PHÂN LOẠI, QUẢN LÝ, ĐÔN ĐỐC GIẢI

QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ẢNH

Điều 11. Công tác phân loại và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại đơn

a) Phân loại theo nội dung đơn, gồm:

- Đơn khiếu nại;
- Đơn tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh;
- Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

b) Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý, gồm:

- Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây: Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được cơ quan có thẩm quyền xác nhận; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan; Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh; Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

- Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm: Đơn không đáp ứng các yêu cầu của đơn đủ điều kiện xử lý; Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết; Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy định của địa phương; đơn có nội dung gây chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị; Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

b) Phân loại theo thẩm quyền giải quyết, gồm:

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết.
- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.

2. Việc xử lý đơn

a) Xử lý đơn khiếu nại

- Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ

lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo *Mẫu số 02* ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

- Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo *Mẫu số 02* ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

- Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.

- Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật: Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

- Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo *Mẫu số 02* ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

- Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại: Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn sao chụp và trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

b) Xử lý đơn tố cáo

- Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết: Đơn tố cáo thuộc thẩm

quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

- Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

- Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên: Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

- Xử lý thông tin có nội dung tố cáo: Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

- Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo: Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

- Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

- Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.'

d) Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau:

- Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

Điều 12. Việc lưu đơn

1. Việc lưu trữ đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu liên quan nhằm đảm bảo công tác quản lý hồ sơ được thực hiện đầy đủ, chặt chẽ, đúng quy định; phục vụ cho việc theo dõi, tra cứu, kiểm tra, giải quyết và tổng hợp báo cáo khi cần thiết. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được lưu trữ đầy đủ, chính xác, đúng trình tự và đảm bảo tính bảo mật. Việc lưu trữ được thực hiện theo đúng thời hạn, hình thức và quy định của pháp luật về công tác lưu trữ hồ sơ hành chính.

2. Thời hạn lưu đơn theo thông tư số 01/2025/TT-TTCT ngày 19 tháng 6 năm 2025. Hết thời hạn nêu trên, người đứng đầu cơ quan xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Quản lý, theo dõi đơn

1. Công chức chuyên môn tiếp nhận, chuyển đơn có trách nhiệm vào sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. Các phòng chuyên môn khi nhận đơn có trách nhiệm trả lời đơn của công dân và gửi kết quả giải quyết về người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật và đúng thời gian quy định.

Điều 14. Trách nhiệm đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường xuyên theo dõi, cập nhật thông tin về tình hình tiếp nhận, xử lý và kết quả giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi hoặc phần mềm quản lý (nếu có). Đôn đốc các bộ phận được giao nhiệm vụ giải quyết thực hiện đúng thời hạn, quy trình, thẩm quyền theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ. Kịp thời tham mưu, báo cáo lãnh đạo cơ quan, đơn vị về những trường hợp chậm trễ, không xử lý hoặc xử lý chưa đúng quy định để có biện pháp chỉ đạo, chấn chỉnh. Định kỳ hàng tháng, quý hoặc đột xuất, bộ phận phụ trách tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý và kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến lãnh đạo cơ quan, đơn vị để theo dõi, chỉ đạo.

2. Chủ động nghiên cứu nội dung đơn được giao; thực hiện giải quyết đúng quy trình, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền và bảo đảm khách quan, công khai, minh bạch. Phối hợp với các đơn vị, bộ phận liên quan trong quá trình xác minh, xử lý đơn; báo cáo kết quả giải quyết đúng thời gian yêu cầu. Chịu trách nhiệm về chất lượng và thời gian giải quyết; trường hợp chậm trễ hoặc vi phạm phải giải trình và chịu xử lý theo quy định.

Chương IV:

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

Điều 15. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp

1. 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 tụ tập đông người tại địa điểm Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn xã thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch UBND xã 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 xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

2. 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, đảm bảo theo quy định pháp luật hoặc theo phương án đề ra.

Điều 16. 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 tụ tập 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 từng ngành.

2. Các phòng, ban, ngành, đoàn thể nơi phát sinh đông người 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 xã để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định. Thực hiện tốt công tác phối hợp hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương (Nếu có tình trạng công dân vượt cấp) 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 ban 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 ban ngành, đoàn thể có liên quan thực hiện hướng dẫn công dân cử người đại diện theo quy định tại Điều 29 của 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 công dân trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn

đồng người đăng ký tiếp công dân.

d) Công an xã phụ trách địa bàn thôn nơi tiếp đoàn đồng 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 đồng 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 17. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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 ngành, 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 xã về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm.

3. Phân công công chức phụ trách công tác tiếp công dân ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

Điều 18. Trách nhiệm của công chức được giao nhiệm vụ giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân

1. 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 Hải Phòng tổng hợp.

2. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đồng người, phức tạp xảy ra tại địa điểm Tiếp công dân và các địa điểm khác trên địa bàn xã, công chức 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 19. Trách nhiệm của các phòng, đơn vị liên quan đến việc tiếp dân

1. Cử đại diện cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao;

2. 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.

3. Phối hợp chặt chẽ với các phòng, đơn vị, đoàn thể trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo phân công khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

4. Kết thúc buổi tiếp công dân, các phòng, đơn vị chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

5. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì các phòng, đơn vị 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 đề người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

Điều 20. 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 21. 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, đơn vị, đoàn thể kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./.