

Số: /QĐ-UBND

Việt Khê, ngày tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành quy chế tiếp công dân
tại Trụ sở tiếp công dân xã Việt Khê

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VIỆT KHÊ

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13; Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15; Luật Tổ cáo số 25/2018/QH14 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tổ cáo số 136/2025/QH15;

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

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

Căn cứ Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 28/01/2026 của UBND xã Việt Khê ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã, nhiệm kỳ 2026-2031;

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 tại Trụ sở tiếp công dân xã Việt Khê, thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 68/QĐ-UBND ngày 04/7/2025 của Ủy ban nhân dân xã Việt Khê và có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2026.

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

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- TT. ĐU, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Cảnh Long

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ VIỆT KHÊ**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã Việt Khê
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng 6 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Việt Khê)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã Việt Khê; việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong công tác tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

- Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với Ủy ban nhân dân xã và cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã Việt Khê; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. 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 các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân xã.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. 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.

2. 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 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân xã Việt Khê, địa chỉ: Thôn Phù Lưu, xã Việt Khê, thành phố Hải Phòng.

2. Trụ sở tiếp công dân được bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết nội quy tiếp công dân; lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 5. Thời gian, hình thức tiếp công dân

1. Ủy ban nhân dân xã Việt Khê tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật), cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 12 giờ.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã cử công chức chuyên trách tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần; đồng thời tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tham gia hoặc cử cán bộ, công chức chuyên trách tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã khi có yêu cầu.

5. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đến các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Khi công dân đến Trụ sở tiếp công dân xã để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân theo quy định.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

3. 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 giới thiệu, 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.

4. 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.

5. 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. Trong trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cần hướng dẫn công dân cử đại diện để trình bày.

6. 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.

7. 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.

8. Tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của xã:

8.1. Tiếp công dân định kỳ:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào thứ 4 hàng tuần tại Trụ sở Tiếp công dân. Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tiếp vào ngày kế tiếp sau ngày nghỉ; ngày lễ của tháng đó, trường hợp có công việc đột xuất tiếp công dân thay đổi sẽ được Ủy ban nhân dân xã thông báo niêm yết cụ thể.

- Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã gồm đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã và một số phòng ban, cơ quan, đơn vị khi có yêu cầu (thành phần cụ thể do Văn phòng HĐND và UBND xã thông báo theo chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân).

- Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân, làm thư ký, dự thảo và trình lý ban hành thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện theo quy định.

8.2. Tiếp công dân đột xuất

- Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

- Trường hợp Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất, trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đi vắng thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

8.3. Tiếp công dân thường xuyên

- Văn phòng HĐND và UBND xã bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã theo quy định.

- Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã được thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 13 của Luật Tiếp công dân.

Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc 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, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. 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 cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

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

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

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

Khi đến Trụ sở tiếp công dân xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

3. 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.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. 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.

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

Điều 9. Đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân

Công an xã Việt Khê có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân xã khi có yêu cầu. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

Chương IV

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện quản lý công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

- Các phòng chuyên môn, đơn vị có trách nhiệm thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và Quy chế này.

- Các phòng chuyên môn, đơn vị có trách nhiệm cử người đại diện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã theo quy định.

- Khi tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi tiếp công dân “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định của hiện tại và thống kê số liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo của cơ quan, quản lý theo dõi.

2. Phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn theo quy định.

Điều 11. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã được hưởng chế độ bồi dưỡng theo Nghị quyết số 44/2025/NQ-HĐND ngày 10/12/2025 của Hội đồng nhân dân thành phố và Thông tư số 65/2026/TT-BTC ngày 11/6/2026 của Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo, quan hệ công tác

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thường xuyên thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã; phối

hợp các phòng chuyên môn, đơn vị trong việc cung cấp thông tin; tổng hợp thông tin, báo cáo tham mưu Ủy ban nhân dân xã báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư theo quy định và Quy chế này.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị: Có trách nhiệm phối hợp và thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân xã khi có yêu cầu báo cáo định kỳ. Báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc địa bàn quản lý với Ban Tiếp công dân thành phố, Thanh tra thành phố theo quy định.

3. Nội dung báo cáo, thời kỳ lấy số liệu và biểu mẫu kèm theo:

Nội dung thời kỳ lấy số liệu và biểu mẫu báo cáo thực hiện theo quy định tại Thông tư số 06/2025/TT-TTCTP ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố và Thanh tra thành phố.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các cá nhân, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã Việt Khê có thành tích trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định pháp luật.

2. Người có trách nhiệm tiếp công dân, xem xét, giải quyết khiếu nại tố cáo, kiến nghị phản ánh mà lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để vụ lợi hoặc vì động cơ cá nhân mà vi phạm, phản ánh của công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm thi hành

Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã, chấp hành và tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung; đề nghị Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung./.