

Số: 48/QĐ-UBND

Thư Trì, ngày 08 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân tại Trụ sở
Tiếp công dân xã Thư Trì

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯ TRÌ

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

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

Căn cứ Luật Tổ cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 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 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tổ cáo;

Căn cứ 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;

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;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 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;

Căn cứ Nghị quyết số 1666/NQ-UBTVQH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Hưng Yên năm 2025;

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 tại Trụ sở Tiếp công dân xã Thư Trì.

Điều 2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã;

Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã; các cơ quan, đơn vị có liên quan và tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân xã Thư Trì chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy - HĐND xã ;
- Lãnh đạo UBND xã ;
- Như Điều 3;
- Lưu VT, VP. *re*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Bá Lục



**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ THƯ TRÌ**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân xã

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 48/QĐ-UBND ngày 08/7/2025
của Ủy ban nhân dân xã Thư Trì)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và công tác tiếp công dân thường xuyên tại phòng Tiếp công dân xã nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất và tiếp công dân thường xuyên của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, của các phòng, ban, ngành, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thuộc xã được giao nhiệm vụ tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân) và đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân xã.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. 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 giám sát của Hội đồng nhân dân xã, công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân xã và các thông tin có liên quan đến hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

3. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, đảm bảo 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.

3. Các phòng thuộc Ủy ban nhân dân xã, cán bộ, công chức, viên chức liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

2. Lịch tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được niêm yết tại phòng Tiếp công dân xã.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân trong giờ hành chính ngày thứ Tư hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã bố trí vào ngày làm việc liền kề và thực hiện việc tiếp công dân độ xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 15 và Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013;

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1

Quy định tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ theo Thông báo lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Các phòng, ban, ngành tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, gồm Chủ tịch UBND xã; Các đồng chí Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; Chánh Văn phòng HĐND – UBND xã; Trưởng các phòng, ban, và các cán bộ, công chức liên quan đến nội dung tiếp công dân (thành phần cụ thể do Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã thông báo).

Trường hợp vì lý do khách quan không tham dự được thì Trưởng các phòng, ban, ngành phải báo cáo trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và phải cử cấp phó dự thay.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Công dân đến phòng Tiếp công dân xã được người tiếp công dân đón tiếp, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy

đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ. Người tiếp công dân ghi nội dung vụ việc vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật trên phần mềm dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo theo quy định.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân báo cáo Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan tiến hành rà soát vụ việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng của Ủy ban nhân dân xã đối với nội dung công dân trình bày; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với nội dung công dân trình bày.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày, quyết định việc tiếp công dân:

- Trực tiếp nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Chỉ định Trưởng phòng, ban tham gia buổi tiếp công dân và có ý kiến về vụ việc công dân trình bày liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của đơn vị mình.

- Hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định của pháp luật có liên quan;

- Kết luận, giao nhiệm vụ cho các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với nội dung công dân trình bày tại buổi tiếp (nếu có).

5. Kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với các các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, gửi các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo quy định; thông báo kết quả buổi tiếp đến công dân; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận của buổi tiếp.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn xã hội.



2. Chủ trì buổi tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân đột xuất.

3. Tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan đến nội dung tiếp công dân đột xuất, Công an xã (thành phần cụ thể do Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã thông báo).

Trường hợp vì lý do khách quan không tham dự được thì Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị phải báo cáo trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và phải cử cấp phó dự thay.

4. Kết thúc buổi tiếp công dân đột xuất, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã gửi các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo quy định; thông báo kết quả buổi tiếp đến công dân; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận của buổi tiếp.

Điều 9. Trách nhiệm của các phòng, ngành trong việc tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chuẩn bị đầy đủ các phương tiện, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết phục vụ cho buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã theo dõi, quản lý công tác tiếp công dân; chỉ đạo việc ghi chép, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; chịu trách nhiệm đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân, áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra.

3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; chủ trì, phối hợp với các phòng, ngành liên quan chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện chế độ báo cáo tiếp công dân định kỳ và đột xuất với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân xã, Ủy ban nhân dân tỉnh và Thanh tra tỉnh.

4. Công an xã bố trí lực lượng đảm bảo an ninh, trật tự buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại phòng Tiếp công dân xã, có biện pháp xử lý nghiêm minh đối với những đối tượng có tình vi phạm Nội quy cơ quan, Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân xã và pháp luật của Nhà nước.

5. Đối với các phòng, ban, ngành, đơn vị liên quan được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã triệu tập tham gia buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất có trách

nhiệm chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, thông tin liên quan để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp, trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Mục 2

Quy định tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã

Điều 10. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào Sổ tiếp công dân, gồm: Số thứ tự, ngày tiếp, họ và tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình giải quyết xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, việc tiếp nhận, xử lý vụ việc hoặc cập nhật trên phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo theo quy định.

Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì cán bộ tiếp công dân đề nghị công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ có liên quan.

3. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

4. Cán bộ tiếp công dân xã tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân xã, trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 11. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, báo cáo Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và

Ủy ban nhân dân xã đề xuất Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển hồ sơ khiếu nại, tố cáo của công dân đến phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã để xem xét tham mưu xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để công dân đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân tiếp nhận kiến nghị, phản ánh, báo cáo Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã đề xuất Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phân công các phòng, ban, ngành của xã để xem xét xử lý, tham mưu giải quyết đảm bảo giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của công dân và hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN;

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN XÃ

Điều 12. Khi đến Trụ sở Tiếp công dân xã, công dân 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. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. 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;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. Khi đến Trụ sở Tiếp công dân xã, công dân có các nghĩa vụ sau đây

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
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 của mình.

Điều 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân xã phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.
3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép vào Sổ tiếp công dân (hoặc cập nhật trên phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo theo quy định) đầy đủ, chính xác những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Yêu cầu công dân cung cấp các hồ sơ, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung sự việc.
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 cho công dân.
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 15. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến phòng Tiếp công dân 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, 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 IV

MỐI LIÊN HỆ GIỮA CÁC PHÒNG, BAN, NGÀNH, ĐƠN VỊ TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm, quyền hạn

1. Niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Nội quy, Quy chế Tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành để công dân biết, thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.
2. Tiếp công dân; hướng dẫn, giải thích, vận động, thuyết phục công dân thực hiện đúng đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.
3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Cung cấp tài liệu, thông tin và tham gia họp xử lý với cơ quan chủ trì khi phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã.
6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đơn và yêu cầu giải quyết đảm bảo đúng thời hạn quy định.
7. Yêu cầu các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết, báo cáo nội dung vụ việc hoặc tham gia ý kiến để xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đến đảm bảo đúng thời hạn quy định.

8. Tổng hợp báo cáo kết quả và thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và kết quả tiếp công dân thường xuyên tại phòng Tiếp công dân xã và báo cáo cấp trên theo quy định.

Điều 17. Các phòng, ban, ngành, đơn vị, các tổ chức và cá nhân liên quan có trách nhiệm

1. Thực hiện nghiêm văn bản chuyển đơn thư, văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, báo cáo nội dung giải quyết vụ việc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chuyển đến theo đúng thời hạn quy định.

2. Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã xử lý các vấn đề phát sinh khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân xã có liên quan đến phòng, ban, ngành, đơn vị mình theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

4. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã có trách nhiệm thông báo quy chế này để cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý.

**CHƯƠNG V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 18. Trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị, các tổ chức và cá nhân liên quan

1. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, hướng dẫn các phòng, ban, ngành, đơn vị về công tác tổ chức, nghiệp vụ tiếp công dân; tham mưu, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ và tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất và thường xuyên tại phòng Tiếp công dân xã.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến làm việc tại phòng Tiếp công dân xã có nghĩa vụ chấp hành đúng Quy chế này.

Điều 19.

Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc xã, các tổ chức, cá nhân và công dân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, các phòng, ban, ngành, đơn vị, các tổ chức, cá nhân và công dân có liên quan phản



ánh kịp thời về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế kịp thời đảm bảo công tác tiếp công dân của xã được thực hiện đúng quy định của pháp luật./.
