

Số: /QĐ-UBND

Con Cuông, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh của UBND xã Con Cuông**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CON CUÔNG

*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;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;
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 Tố 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 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 Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
Căn cứ Thông tư 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ về 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;
Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã Con Cuông.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Con Cuông.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng HĐND-UBND, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã Con Cuông, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Thanh tra tỉnh; (để báo cáo)
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ xã và các tổ chức đoàn thể xã;
- Công an xã;
- Cổng thông tin điện tử xã Con Cuông;
- Lưu: VT, (Mơ).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Anh Tuấn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CON CUÔNG**

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

Con Cuông, ngày tháng 7 năm 2026

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Con Cuông

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2026
của Ủy ban nhân dân xã Con Cuông)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định thẩm quyền, trách nhiệm của Lãnh đạo UBND, người đứng đầu các đơn vị thuộc UBND xã; trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Chủ tịch UBND xã, Phó chủ tịch UBND xã hoặc người được ủy quyền tiếp công dân tại cơ quan UBND xã.
2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Hướng dẫn, giải thích 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.
3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. 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.
2. 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.
3. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định.

Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến

nghị, phản ánh

1. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã
 - a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
 - b) Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân ở cấp xã;
 - c) Trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm 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 này;
 - d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
 - đ) Báo cáo công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.
2. Trách nhiệm của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.
 - a) Thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; triệu tập cuộc họp để chỉ đạo, giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.
 - b) Tham gia với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan đề xuất giải pháp xử lý, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tồn đọng, kéo dài, phức tạp tại địa phương.
 - c) Chịu trách nhiệm và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi, lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật.
3. Trách nhiệm của Ủy viên Ủy ban nhân dân xã, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã.
 - a) Thường xuyên tự kiểm tra việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã và cơ quan nhà nước cấp trên tại cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.
 - b) Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo giải quyết đối với vụ việc có nội dung phức tạp, liên ngành, liên lĩnh vực liên quan đến công dân, doanh nghiệp trong phạm vi quản lý.
 - c) Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc kết luận, quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cơ quan có thẩm quyền về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị.
 - d) Phối hợp với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan trực tiếp đến cá nhân thuộc quyền quản lý.
4. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân

Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện một số nhiệm vụ sau:

a) Tham mưu việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; tham mưu phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân cấp xã;

b) Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; yêu cầu công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật;

c) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

đ) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.”.

Chương II

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

Điều 6. 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 người 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người 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 người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người 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 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người 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 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 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân 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. Chính phủ quy định chi tiết khoản này.

Chương III **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 9. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên tại phòng làm việc của Phó Chánh Văn phòng HĐND-UBND được phân công nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. Địa điểm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất đặt tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã Con Cuông, tỉnh nghệ An.

Điều 10. Thời gian tiếp dân

1. Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định).

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút

2. Chủ tịch UBND xã Con Cuông tiếp công dân định kỳ **mỗi tháng 2 lần vào ngày mùng 05 và ngày 20 hàng tháng**; Nếu ngày tiếp công dân trùng với ngày nghỉ lễ thì được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo (Trường hợp Chủ tịch UBND xã Con Cuông bận thì ủy quyền cho Phó chủ tịch UBND) được thông báo bằng văn bản niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân.

3. Tiếp công dân đột xuất tại phòng tiếp công dân xã Con Cuông: Thực hiện theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo đề nghị của các ngành có liên quan.

Điều 11. 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, người 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.

Điều 12. Trình tự tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã

1. Phó Chánh Văn phòng HĐND – UBND xã trực tiếp tham mưu cho Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

2. Phó Chánh Văn phòng HĐND – UBND xã kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân trước khi bắt đầu việc tiếp công dân và phân công công chức giúp việc gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký, kiểm tra giấy tờ tùy thân, báo cáo cho người chủ trì 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. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, 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 người chủ trì tiếp công dân phải 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. Kết thúc việc tiếp công dân, người chủ trì tiếp công dân ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

7. Việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã phải được chuyên viên giúp việc 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 13. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND – UBND xã và các phòng chuyên môn thuộc UBND xã trong công tác tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã

1. Văn phòng HĐND – UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc UBND giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp công dân định kỳ hoặc tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Khi được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, trưởng các phòng chuyên môn phải chuẩn bị những nội dung có liên quan và trực tiếp tham gia. Trường hợp có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay nhưng phải ủy quyền và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về nội dung ủy quyền; tham mưu cho Chủ tịch UBND xã giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN

Điều 14. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc 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 họ 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 người 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 người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; 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 người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 15. 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 thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

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

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn và báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã có thẩm quyền giải quyết.

3. Ý kiến trình bày nội dung hoặc đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết theo thẩm quyền. 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 người 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 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Điều 16. 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; Chủ tịch UBND xã hoặc Phó chánh Văn phòng được giao nhiệm vụ thụ lý đơn tham mưu cho Chủ tịch UBND xã trả lời trực tiếp hoặc 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 để giải quyết;
- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;
- 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 17. Giải quyết khiếu nại tại xã

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao cơ quan chuyên môn xem xét việc thụ lý khiếu nại; trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ra thông báo thụ lý; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì thông báo về việc không thụ lý cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do.

2. Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thành lập Tổ xác minh để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc theo dõi, đôn đốc và tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có hiệu lực pháp luật.

4. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và khiếu nại đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Giải quyết tố cáo tại xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tự mình hoặc giao cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo, điều kiện thụ lý tố cáo và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét việc thụ lý tố cáo.

Trường hợp đủ điều kiện thụ lý tố cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ra quyết định thụ lý tố cáo, giao cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã xác minh nội dung tố cáo. Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã không thụ lý tố cáo và thông báo cho người tố cáo biết lý do.

2. Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh nội dung tố cáo hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thành lập Tổ xác minh để xác

minh nội dung tố cáo; báo cáo kết quả xác minh và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, ban hành kết luận nội dung tố cáo.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị xử lý hành vi vi phạm theo kết luận nội dung tố cáo; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo; chỉ đạo theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

Chương V

TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 19. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tiếp công dân trực tuyến thực hiện tại nơi có đủ điều kiện bảo đảm các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin và tổ chức thực hiện, đáp ứng yêu cầu an toàn kỹ thuật, công nghệ thông tin và tổ chức thực hiện, đáp ứng yêu cầu an toàn, hiệu quả, bảo mật dữ liệu điện tử.

2. Hạ tầng kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo:

a) Kết nối mạng ổn định, đáp ứng yêu cầu truyền tải dữ liệu, âm thanh, hình ảnh liên tục, thông suốt;

b) Có thiết bị, phần mềm phù hợp để tổ chức tiếp công dân trực tuyến, bảo đảm khả năng tương tác trực tuyến giữa các điểm cầu;

c) Có chức năng ghi âm, ghi hình, lưu trữ đầy đủ diễn biến buổi tiếp công dân dưới dạng dữ liệu điện tử.

3. Địa điểm tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo điều kiện cần thiết để việc tiếp công dân được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

Điều 20. Nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến

Điểm cầu trung tâm tại trụ sở tiếp công dân của UBND xã Con Công.

Điều 21. Vụ việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến

1. Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài, cần sự phối hợp giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức hoặc cần sự chỉ đạo, đối thoại trực tiếp của lãnh đạo cơ quan ở các địa điểm khác nhau.

2. Vụ việc mà người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cư trú tại vùng sâu, vùng xa có điều kiện kinh tế-xã hội đặc biệt khó khăn hoặc thuộc đối tượng chính sách, người già yếu thế, người khuyết tật có nguyện vọng tiếp trực tuyến.

3. Vụ việc phát sinh trong các tình huống thiên tai, dịch bệnh hoặc vì lý do an ninh, trật tự xã hội mà việc tiếp công dân trực tuyến gặp khó khăn.

4. Vụ việc tố cáo phức tạp mà người tố cáo không yêu cầu bảo vệ danh tính và những thông tin cá nhân của mình và cơ quan tiếp công dân đảm bảo được các điều kiện về bảo mật theo quy định của pháp luật.

5. Các vụ việc khác theo yêu cầu thực tế.

Điều 22. Yêu cầu khi tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến

1. Người tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến phải mặc trang phục nghiêm chỉnh, chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

2. Luôn để thiết bị điện tử ở trạng thái mở camera; âm thanh micro chỉ bật khi được yêu cầu phát biểu,

3. Không được tạo các tạp âm khác trong khi thiết bị điện tử đang để chế độ mở tiếng, gây ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân trực tuyến.

Điều 23. Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến

1. Tại điểm cầu trung tâm, thành phần tham gia bắt buộc là người tiếp công dân, cơ quan hoặc bộ phận được giao tham mưu vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tại điểm cầu thành phần tham gia gồm có: Đại diện cơ quan, tổ chức có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; những người khác có liên quan (nếu có).

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người đại diện; người ủy quyền (nếu có) có quyền đăng ký tham gia tại các điểm cầu trung tâm hoặc điểm cầu thành phần.

4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 24. Phối hợp chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến

1. Chậm nhất 5 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân trực tuyến, điểm cầu trung tâm tổ chức tiếp công dân thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các cơ quan tham gia tiếp công dân; chuẩn bị hệ thống, thiết lập các điểm cầu tham gia.

Chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân trực tuyến, điểm cầu trung tâm kiểm tra, chuẩn bị điều kiện về hoạt động kết nối thử thành công giữa điểm cầu trung tâm với các điểm cầu thành phần.

Chậm nhất 01 giờ trước khi diễn ra hoạt động tiếp công dân trực tuyến, điểm cầu trung tâm phải tổ chức kết nối xong với các điểm cầu thành phần, đảm bảo các điểm cầu đều nhìn thấy hình ảnh và nghe rõ âm thanh của nhau; các chức năng bật/tắt âm thanh đặt ở chế độ sẵn sàng hoạt động.

Điều 25. Lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

1. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến phải được ghi âm, ghi hình có âm thanh dưới dạng dữ liệu điện tử. Dữ liệu tiếp công dân trực tuyến được lưu trữ trên hệ thống máy chủ, nền tảng điện toán đám mây của cơ quan nhà nước theo quy định về lưu trữ điện tử.

2. Dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như hồ sơ giấy khi được ký số hoặc xác thực theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và chữ ký số.

3. Thời hạn lưu trữ dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của luật về lưu trữ.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Giao cho Văn phòng HĐND- UBND xã hướng dẫn, kiểm tra việc tổ chức thực hiện nội dung quy chế này; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho Phòng tiếp dân theo quy định hiện hành.

Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc thì Văn phòng HĐND - UBND xã có trách nhiệm tổng hợp ý kiến, báo cáo đề xuất để UBND xã xem xét, quyết định.

Điều 27. Lãnh đạo UBND xã; chuyên viên cơ quan UBND xã được phân công nhiệm vụ tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy chế này.

Điều 28. Chế độ thông tin, báo cáo

Phó Chánh Văn phòng phụ trách công tác tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có trách nhiệm tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp dân, tổ chức thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Quá trình thực hiện quy chế này, tập thể, cá nhân có thành tích sẽ được biểu dương, khen thưởng kịp thời.

Cơ quan, đơn vị và cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm phải xử lý nghiêm minh theo pháp luật hiện hành.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức, cá nhân phản ánh về UBND xã (qua Văn phòng HĐND - UBND) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.