

Số: /QĐ-UBND

Hải Châu, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành quy chế tiếp công dân tại Phòng
tiếp công dân của UBND xã Hải Châu

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HẢI CHÂU

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương Số 72/2025/QH15 ngày 16/06/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Phó Chánh Văn phòng HĐND, UBND xã,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Hải Châu.

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

Văn phòng HĐND, UBND, chuyên viên phụ trách công tác tiếp công dân và các phòng ban chuyên môn, các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết này./.

Nơi nhận:

- Ban tiếp công dân Tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các phó Chủ tịch UBND xã;
- Các phòng, ban chuyên môn;
- Trung tâm hành chính công;
- Như điều 2;
- Đài truyền thanh;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Trọng Huyền

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Hải Châu
(Ban hành kèm theo Quyết định số: .../QĐ-UBND ngày ...tháng ... năm 2025
của UBND xã Hải Châu)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Hải Châu.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ trực tiếp phụ trách công tác tiếp dân, công chức làm công tác tiếp dân, các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân; các tổ chức, cá nhân, công dân có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển đơn đến Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Hải Châu.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

Điều 5. Phòng tiếp công dân

1. Tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân xã Hải Châu.
2. Tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã được niêm yết công khai Quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân; trong đó, phải nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công khai thông tin về lịch tiếp công dân định kỳ và thời gian tiếp của cơ quan, họ, tên, chức vụ người tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần (Cụ thể vào ngày thứ 5 hàng tuần). Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì tiếp công dân; việc ủy quyền được thông báo tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

Thành phần mời tham gia: Đại diện cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, UBMTTQ xã và các công chức có liên quan (Nếu cần thiết).

Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm 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.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm phân công công chức kiêm nhiệm tiếp công dân thường xuyên và tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 10. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

- Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm chỉ đạo niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên hệ thống truyền thanh của xã.

- Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân định kỳ;
- c) Lịch tiếp công dân;

Điều 11. Bảo vệ an ninh trật tự tại Phòng tiếp công dân

-Việc bảo vệ an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân xã, do Công an xã thực hiện. Nếu có tình huống phức tạp thì kịp thời báo cáo Công an cấp huyện.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Trách nhiệm, nội dung phối hợp của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân

1. Các tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân UBND xã có trách nhiệm cử đại diện phối hợp với cán bộ, công chức trực tiếp phụ trách, làm công tác tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân; phối hợp trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn; kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, cung cấp các thông tin, tài liệu, trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan khi có yêu cầu.

2. Các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ phối hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 13. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ nghiêm túc, 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

3. 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.

4. 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.

Điều 14. Quyền của người tiếp công dân

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, gồm:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. 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 đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 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.
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 17. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và 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 thực hiện theo sự 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.

Chương IV
MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN
VÀ CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 18. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức chuyển đến

Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của cơ quan chuyển đến, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 28 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 19. Xử lý trách nhiệm không giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân xã chuyển đến các tổ chức, cá nhân nào thì tổ chức, cá nhân đó có trách nhiệm tham mưu giải quyết kịp thời theo quy định, nếu tổ chức, cá nhân nào để quá thời hạn quy định mà không giải quyết thì tổ chức, cá nhân đó chịu hoàn toàn trách nhiệm trước người phụ trách tiếp công dân và người đã chuyển vụ việc có quyền kiến nghị thủ trưởng cơ quan cấp trên có biện pháp xử lý.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thường xuyên nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của địa phương, đơn vị; chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 21. Các ban, ngành của xã bố trí cán bộ có kiến thức về chính sách pháp luật, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã.

Điều 22. Ủy ban nhân dân xã giao cho công chức làm công tác tiếp công dân kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Hàng tháng, quý, năm phải tổng hợp, thống kê, báo cáo đánh giá về công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi về Ủy ban nhân dân huyện đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

Điều 23. Ban công an bố trí lực lượng đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân vào các ngày tiếp công dân định kỳ (thứ 5 hàng tuần), đột xuất hoặc khi có yêu cầu; chủ động phối hợp với tổ chức, cá nhân và người phụ trách Phòng tiếp công dân đảm bảo an toàn, trật tự nơi tiếp công dân; triển khai phương án xử lý, giải quyết một số tình huống khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người không đúng nơi quy định và lợi dụng tuần hành trái phép trên địa bàn; phối hợp phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh, xử lý các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật, gây phức tạp về an ninh trật tự.

Điều 24. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được biểu dương khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trên đây là quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã Hải Châu. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề gì phát sinh vướng mắc, yêu cầu các tổ chức, cá nhân có liên quan báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân xã (qua ông Hà Thanh Bình- Phó chánh VP. HĐND, UBND, phụ trách công tác tiếp dân) để xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.