

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư
khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Nam Xang**
(Ban hành kèm theo Quyết định số **09** /2025/QĐ-UBND ngày **21**/7/2025
của Ủy ban nhân dân xã Nam Xang)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết về việc tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị, tổ chức thuộc Ủy ban nhân dân xã Nam Xang; quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Nơi tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập, người tiếp công dân trên địa bàn xã Nam Xang.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

Mục đích của việc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

Nguyên tắc tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 19 và khoản 2 Điều 24 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của UBND xã

1. Việc tiếp công dân của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã được thực hiện tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

2. Tiếp công dân định kỳ

a) Lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 3 hàng tuần. Nếu lịch tiếp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ. Trong trường hợp đột xuất, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không thể tiếp công dân vì lý do khách quan thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì.

c) Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ tại nơi tiếp công dân của UBND xã gồm đại diện lãnh đạo: Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Văn phòng HĐND-UBND, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa – Xã hội, Công an xã.

d) Kết luận của người chủ trì tiếp công dân sẽ được Văn phòng HĐND-UBND thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, công dân có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không thể tiếp công dân thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Kết luận của người chủ trì tiếp công dân sẽ được Văn phòng HĐND-UBND thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, công dân có liên quan theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng HĐND-UBND làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân của xã.

Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy cử đại diện phối hợp cùng Văn phòng HĐND-UBND thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân của xã.

5. Việc tiếp công dân tại xã phải được mở sổ theo dõi đầy đủ.

Điều 7. Tiếp công dân tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã

1. Địa điểm tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã được bố trí tại nơi làm việc của cơ quan, đơn vị.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã trực tiếp thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình.

3. Ngoài những quy định trên, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tham gia tại các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo sự phân công của Ủy ban nhân dân xã và theo yêu cầu của cấp trên.

4. Việc tiếp công dân tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã phải được mở sổ theo dõi đầy đủ.

Điều 8. Bảo vệ an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân

1. Trưởng Công an xã chỉ đạo lực lượng Công an xã làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn tại nơi tiếp công dân của UBND xã trong các phiên tiếp công dân định kỳ, đột xuất và tại nơi tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp.

Trường hợp nhận được yêu cầu của các cơ quan, đơn vị thì, Công an cấp xã có trách nhiệm cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý đảm bảo an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

2. Cán bộ, chiến sĩ khi được giao nhiệm vụ bảo vệ phiên tiếp công dân phải 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, lăng mạ đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA VĂN PHÒNG HĐND-UBND VÀ CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Hội đồng nhân dân

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn sau:

a) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để tiếp công dân; làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp trong việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo UBND xã.

b) Phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy trong công tác tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân.

c) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển.

d) Mở sổ sách theo dõi việc tiếp công dân, xử lý đơn thư; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của UBND xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

e) Thực hiện những nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

Điều 10. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân năm 2013 được Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân):

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên.

b) Người tiếp công dân khi được giao.

3. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Nhiệm vụ quyền hạn của người tiếp công dân

1. Nhiệm vụ quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên

Công chức khi làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân của xã và địa điểm tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị phải thực hiện theo đúng quy định tại Điều 8, Điều 25, Khoản 1, Điều 28 Luật Tiếp công

dân năm 2013 và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Công chức được cử làm nhiệm vụ phục vụ lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ, đột xuất thực hiện các nội dung sau:

- a) Thực hiện các quy định tại Khoản 1 Điều này.
- b) Chuẩn bị các nội dung, tài liệu liên quan đến các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của đơn vị mình.
- c) Thực hiện những nhiệm vụ mà người chủ trì phiên tiếp công dân phân công.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN

Điều 12. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

Việc công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 24 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 13. Quy trình tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Quy trình tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 25 và Điều 29 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 14. Phân loại, xử lý, 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, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết thực hiện theo quy định tại Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến quy định hành chính và thực hiện quy định hành chính thì người tiếp công dân có trách nhiệm chuyển cho cơ quan đầu mối xử lý theo Quyết định của Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã.

Điều 15. Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đôn đốc, kiểm tra Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức công tác tiếp công dân theo định kỳ tại nơi tiếp công dân của xã và tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân báo cáo Thanh tra tỉnh sau phiên tiếp công dân.

3. Bố trí cán bộ, công chức chuyên môn tổ chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tham gia tiếp công dân theo định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo UBND xã.

2. Bố trí công chức chuyên môn phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND trong công tác tiếp công dân thường xuyên khi có yêu cầu.

4. Định kỳ 03 tháng một lần, Ủy ban nhân dân xã tổ chức họp giao ban công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã để đánh giá kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn.

Điều 18. Khen thưởng và kỷ luật

Các cơ quan, đơn vị và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được xét khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Các cơ quan, đơn vị không tập trung xử lý, giải quyết vụ việc, để công dân khiếu kiện vượt cấp thì xem xét xử lý trách nhiệm của người đứng đầu theo quy định tại Điều 40, Điều 41 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Điều 22, Điều 23 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ các phòng, ban chuyên môn của UBND xã tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan phản ánh về Văn phòng HĐND-UBND để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.
