

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn xã Năm Căn

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định 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 Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Tổng 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.

Xét 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 trên địa bàn xã Năm Căn.

Điều 2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đoàn thể xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 2; *[Signature]*
- TT: Đảng ủy, HĐND xã;
- UBNDTTQVN xã;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Chuyên viên NC, VX;
- Lưu VT (ĐT/11)

CHỦ TỊCH



[Signature]
Võ Văn Hành

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 66/QĐ-UBND ngày 03/7/2026
của Chủ tịch UBND xã Năm Căn)*



**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, trình tự, thủ tục tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quyền, trách nhiệm của người tiếp công dân; trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong công tác tiếp công dân trên địa bàn xã Năm Căn.

2. Quy chế này quy định việc tiếp công dân trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân xã; việc tiếp nhận, xử lý thông tin, đơn, thư, hồ sơ bằng phương thức điện tử (khi được triển khai); quản lý, số hóa, lưu trữ và khai thác dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Những nội dung không được quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh đến thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

2. Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân; các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân phối hợp trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện công khai, dân chủ, khách quan, bình đẳng, đúng pháp luật, kịp thời, thuận tiện; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

2. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân; hướng dẫn đầy đủ để công dân thực hiện đúng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

3. Bảo đảm bí mật thông tin của người tố cáo; bảo vệ bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân theo quy định của pháp luật.

4. Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại nơi tiếp công dân; xử lý nghiêm các

hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối hoặc vi phạm pháp luật.

5. Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân; bảo đảm việc quản lý, lưu trữ, khai thác dữ liệu đúng quy định.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tiếp công dân là việc người có thẩm quyền hoặc công chức được giao nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận, lắng nghe, hướng dẫn, tiếp nhận thông tin, đơn, thư và xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân thông qua nền tảng số hoặc hệ thống do cơ quan nhà nước có thẩm quyền triển khai theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ điện tử là hồ sơ được tạo lập, tiếp nhận, quản lý và lưu trữ dưới dạng dữ liệu điện tử theo quy định.

4. Số hóa hồ sơ là việc chuyển đổi hồ sơ, tài liệu giấy thành dữ liệu điện tử để quản lý, lưu trữ và khai thác.

5. Cơ sở dữ liệu về tiếp công dân là hệ thống thông tin phục vụ quản lý, theo dõi, cập nhật và khai thác dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở hoặc gây khó khăn cho công dân khi thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất, làm sai lệch hồ sơ, tài liệu hoặc tiết lộ thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân.

3. Lợi dụng việc tiếp công dân để kích động, gây rối trật tự công cộng; xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

4. Cố ý cung cấp thông tin sai sự thật, vu khống, xuyên tạc hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo nhằm mục đích vụ lợi hoặc gây mất đoàn kết.

5. Tự ý khai thác, sao chép, cung cấp dữ liệu tiếp công dân trái quy định của pháp luật.

Chương II

QUYỀN, NGHĨA VỤ VÀ TRÁCH NHIỆM

Điều 6. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày nội dung vụ việc, cung cấp tài liệu, chứng cứ và yêu cầu được hướng dẫn theo quy định của pháp luật.

2. Được giải thích về quyền, nghĩa vụ, trình tự, thủ tục giải quyết vụ việc.
3. Được nhận Phiếu tiếp nhận hoặc thông báo về việc tiếp nhận, xử lý đơn theo quy định.
4. Được sử dụng người phiên dịch khi không sử dụng thành thạo tiếng Việt.
5. Được bảo đảm bí mật thông tin theo quy định của pháp luật; được bảo vệ khi thuộc trường hợp pháp luật quy định.
6. Thực hiện các quyền khác theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và pháp luật có liên quan.

Điều 7. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc thông tin định danh điện tử (nếu có yêu cầu) để xác định nhân thân theo quy định.
2. Trình bày trung thực nội dung vụ việc; cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu có liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung đã cung cấp.
3. Chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
4. Giữ gìn trật tự, vệ sinh, văn minh nơi tiếp công dân; không có hành vi xúc phạm, đe dọa hoặc cản trở hoạt động của cơ quan nhà nước.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì thực hiện việc cử người đại diện theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Thực hiện việc tiếp công dân đúng quy định của pháp luật; đeo thẻ công chức, mặc trang phục phù hợp và có thái độ chuẩn mực, tôn trọng công dân.
 - 1.1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng, vào ngày thứ Năm của tuần đầu tháng và thứ Năm của tuần thứ ba của tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, lễ, công tác đột xuất thì bố trí tiếp công dân vào ngày thứ Năm tuần tiếp theo).
 - Thời gian và địa điểm tiếp công dân:
 - + Thời gian: Buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.
 - + Địa điểm: Tại Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Năm Căn, ấp 1, xã Năm Căn, tỉnh Cà Mau.
 - 1.2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân: Tiếp công dân hàng ngày (từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần).
 - Thời gian và địa điểm tiếp công dân:
 - + Thời gian: Buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.
 - + Địa điểm: Tại Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Năm Căn, ấp 1, xã Năm Căn, tỉnh Cà Mau.

2. Lắng nghe, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung trình bày; tiếp nhận đơn, tài liệu và hướng dẫn công dân thực hiện đúng trình tự, thủ tục.
3. Phân loại, xử lý hoặc tham mưu xử lý đơn theo đúng thẩm quyền.
4. Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền khi vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.
5. Bảo đảm bí mật thông tin của người tố cáo và thông tin cá nhân của công dân theo quy định.
6. Thực hiện việc cập nhật, số hóa hồ sơ, lưu trữ và quản lý dữ liệu tiếp công dân theo quy định của pháp luật và quy chế quản lý dữ liệu của UBND xã.

Điều 9. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, đồng thời phải giải thích rõ lý do và lập hồ sơ theo dõi theo quy định.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ BAN ĐẦU

Điều 10. Tiếp nhận công dân

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, xác định thông tin của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận đơn hoặc hướng dẫn công dân trình bày nội dung vụ việc.
2. Trường hợp công dân chưa có đơn thì hướng dẫn lập đơn hoặc ghi nhận đầy đủ nội dung trình bày bằng văn bản để công dân xác nhận.
3. Việc tiếp nhận phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc Hệ thống quản lý điện tử (nếu đã triển khai).

Điều 11. Phân loại và xử lý ban đầu

1. Sau khi tiếp nhận, người tiếp công dân có trách nhiệm phân loại đơn thành: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc đơn có nhiều nội dung.
2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền thì tham mưu chuyển người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.
3. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.
4. Trường hợp đơn không đủ điều kiện xử lý thì hướng dẫn công dân hoàn thiện theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Tiếp nhận hồ sơ điện tử và số hóa hồ sơ

1. Khi cơ quan có thẩm quyền triển khai, UBND xã tiếp nhận đơn, tài liệu bằng phương thức điện tử theo quy định của pháp luật.
2. Hồ sơ giấy sau khi tiếp nhận được số hóa để phục vụ quản lý, theo dõi và

lưu trữ; việc số hóa không thay thế giá trị pháp lý của hồ sơ gốc, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Việc quản lý, khai thác và sử dụng hồ sơ điện tử phải bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân và tuân thủ quy định của pháp luật về lưu trữ, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu.

Chương IV

TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN, HỒ SƠ ĐIỆN TỬ VÀ QUẢN LÝ DỮ LIỆU

Điều 13. Tiếp công dân trực tuyến

1. Khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền triển khai hoặc cho phép thực hiện, UBND xã tổ chức tiếp công dân bằng hình thức trực tuyến thông qua các nền tảng số, hệ thống thông tin hoặc phần mềm chuyên dùng theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm các yêu cầu sau đây:

- a) Xác thực thông tin của người tham gia theo quy định;
- b) Bảo đảm chất lượng kết nối, nội dung trao đổi được ghi nhận đầy đủ;
- c) Bảo đảm bí mật nhà nước, bí mật công tác, bí mật đời sống riêng tư và dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật;
- d) Có sự tham gia của người có thẩm quyền hoặc công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Giá trị pháp lý của việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 14. Tiếp nhận đơn, tài liệu và hồ sơ điện tử

1. UBND xã tiếp nhận đơn, tài liệu, thông tin do tổ chức, cá nhân gửi bằng phương thức điện tử theo quy định của pháp luật và điều kiện kỹ thuật của địa phương.

2. Đơn điện tử phải thể hiện đầy đủ các nội dung theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa bảo đảm điều kiện tiếp nhận, người tiếp công dân hướng dẫn tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện theo quy định.

4. Hồ sơ điện tử được quản lý như hồ sơ hành chính và được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ và giao dịch điện tử.

Điều 15. Số hóa hồ sơ tiếp công dân

1. Hồ sơ, tài liệu tiếp công dân bằng giấy được thực hiện số hóa để phục vụ công tác quản lý, lưu trữ, khai thác và theo dõi quá trình giải quyết.

2. Việc số hóa phải bảo đảm:

- a) Đầy đủ, chính xác;

- b) Không làm thay đổi nội dung hồ sơ gốc;
- c) Có khả năng tra cứu, khai thác khi cần thiết;
- d) Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

3. Hồ sơ gốc vẫn được lưu giữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 16. Quản lý, khai thác và sử dụng dữ liệu tiếp công dân

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm quản lý thống nhất dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Dữ liệu được cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác; phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, thống kê, báo cáo và theo dõi kết quả giải quyết.
3. Việc khai thác, sử dụng dữ liệu chỉ được thực hiện đúng thẩm quyền, đúng mục đích và bảo đảm an toàn thông tin.
4. Nghiêm cấm việc tự ý khai thác, sao chép, cung cấp hoặc sử dụng dữ liệu trái quy định của pháp luật.

Điều 17. Bảo vệ thông tin và dữ liệu cá nhân

1. Người tiếp công dân, công chức và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm bảo vệ thông tin của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
2. Không được tiết lộ thông tin về người tố cáo, người cung cấp thông tin hoặc các tài liệu thuộc danh mục bí mật nhà nước khi chưa được cơ quan có thẩm quyền cho phép.
3. Hồ sơ điện tử phải được quản lý bằng tài khoản được phân quyền; việc truy cập, khai thác và chia sẻ dữ liệu phải được kiểm soát theo quy định.

Điều 18. Theo dõi sau tiếp công dân

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện các kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã sau các buổi tiếp công dân.
2. Định kỳ hoặc khi cần thiết, tổng hợp tình hình thực hiện; báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo đối với các vụ việc chậm giải quyết hoặc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện kéo dài.
3. Đối với các vụ việc phức tạp, đông người hoặc có ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, Văn phòng HĐND và UBND xã chủ động tham mưu Chủ tịch UBND xã tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận sau tiếp công dân.

Chương V

TIẾP CÔNG DÂN ĐÔNG NGƯỜI VÀ PHỐI HỢP LIÊN NGÀNH

Điều 19. Tiếp công dân trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì thực hiện việc cử người đại diện theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn việc cử người đại diện; tiếp nhận ý kiến, tài liệu và lập biên bản theo quy định.

3. Việc tiếp công dân phải bảo đảm trật tự, đúng nội quy; không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan.

Điều 20. Xử lý vụ việc đông người, phức tạp

1. Đối với vụ việc đông người, phức tạp hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, Chủ tịch UBND xã trực tiếp chỉ đạo việc tiếp công dân hoặc phân công Phó Chủ tịch UBND xã chủ trì theo quy định.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, thành phần tham dự và phương án xử lý.

3. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND xã quyết định mời đại diện các cơ quan cấp trên hoặc các cơ quan chuyên môn có liên quan tham gia buổi tiếp công dân.

Điều 21. Trách nhiệm phối hợp của Công an xã

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân và khu vực diễn ra hoạt động tiếp công dân.

2. Phối hợp xử lý các hành vi gây rối, cản trở hoạt động tiếp công dân hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác theo quy định.

3. Phối hợp nắm tình hình, dự báo nguy cơ phát sinh vụ việc đông người; tham mưu Chủ tịch UBND xã các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự.

Điều 22. Trách nhiệm phối hợp của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

1. Phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

2. Tham gia vận động, hòa giải, đối thoại; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

3. Phối hợp giám sát việc thực hiện các kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo theo chức năng, nhiệm vụ.

Điều 23. Trách nhiệm phối hợp của các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã

1. Chủ động chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, cử công chức có chuyên môn tham dự các buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Chủ tịch UBND xã.

2. Phối hợp cung cấp thông tin, giải trình, tham mưu phương án xử lý các vụ việc thuộc lĩnh vực quản lý.

3. Thực hiện đầy đủ các kết luận, ý kiến chỉ đạo sau tiếp công dân; báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn.

Điều 24. Chế độ thông tin, báo cáo và phối hợp xử lý

1. Văn phòng HĐND và UBND xã là đầu mối tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã.

2. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng và hằng năm hoặc theo yêu cầu đột xuất, tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã và cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, báo cáo đầy đủ, kịp thời và phối hợp giải quyết các vụ việc thuộc phạm vi quản lý.

Chương VI

QUẢN LÝ DỮ LIỆU, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ TRÁCH NHIỆM

Điều 25. Quản lý hồ sơ, dữ liệu tiếp công dân

1. Hồ sơ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được quản lý thống nhất, đầy đủ, chính xác và lưu trữ theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, lưu trữ, bảo vệ bí mật nhà nước và pháp luật có liên quan.

2. Hồ sơ được quản lý dưới dạng hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử (nếu có), bảo đảm thống nhất giữa các hình thức lưu trữ.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã là đầu mối quản lý, cập nhật, lưu trữ và khai thác dữ liệu về công tác tiếp công dân theo quy định.

4. Việc khai thác, sử dụng hồ sơ, dữ liệu chỉ được thực hiện bởi người có thẩm quyền hoặc người được giao nhiệm vụ; nghiêm cấm việc truy cập, sao chép, cung cấp thông tin trái quy định của pháp luật.

Điều 26. Chế độ thống kê, báo cáo và khai thác dữ liệu

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm:

a) Thực hiện thống kê, tổng hợp số liệu về tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Lập báo cáo định kỳ tháng, quý, 06 tháng, năm và báo cáo đột xuất theo quy định;

c) Tham mưu Chủ tịch UBND xã đánh giá tình hình, kết quả thực hiện công tác tiếp công dân.

2. Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin, tài liệu phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo.

3. Dữ liệu thống kê được sử dụng phục vụ công tác quản lý nhà nước, chỉ đạo điều hành, cải cách hành chính, chuyển đổi số và các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Kiểm tra, giám sát công tác tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất việc thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với các cơ quan, đơn vị, công chức thuộc phạm vi quản lý.

2. Nội dung kiểm tra bao gồm:

- a) Việc thực hiện các quy định của pháp luật và Quy chế này;
- b) Việc thực hiện lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân;
- c) Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và quản lý hồ sơ;
- d) Việc thực hiện kết luận, ý kiến chỉ đạo sau tiếp công dân;
- đ) Việc quản lý, khai thác và bảo mật dữ liệu.

3. Kết quả kiểm tra là căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, công chức và người đứng đầu theo quy định.

Điều 28. Xử lý trách nhiệm

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân vi phạm Quy chế này hoặc vi phạm quy định của pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã nếu để xảy ra các trường hợp sau:

- a) Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm tiếp công dân theo quy định;
- b) Chậm xử lý hoặc không xử lý đơn thuộc thẩm quyền;
- c) Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ kết luận, ý kiến chỉ đạo sau tiếp công dân;
- d) Làm mất, thất lạc hồ sơ hoặc để lộ thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân;
- đ) Thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp giải quyết vụ việc dẫn đến khiếu kiện kéo dài, vượt cấp hoặc phát sinh điểm nóng.

Điều 29. Đánh giá công tác tiếp công dân

1. Hằng năm, UBND xã tổ chức đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị và công chức theo các tiêu chí:

- a) Thực hiện đúng quy định của pháp luật;
- b) Chất lượng phục vụ công dân;
- c) Kết quả xử lý đơn và giải quyết vụ việc;
- d) Việc thực hiện kết luận sau tiếp công dân;

đ) Việc quản lý hồ sơ, dữ liệu và thực hiện chuyển đổi số.

2. Kết quả đánh giá là căn cứ để xét thi đua, khen thưởng, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể và cá nhân.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 30. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Chủ tịch UBND xã chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này trên địa bàn xã.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm:

a) Tham mưu triển khai, hướng dẫn, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện Quy chế;

b) Chủ trì tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã;

c) Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kết luận sau tiếp công dân;

d) Tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện Quy chế và báo cáo theo quy định.

3. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã; Trưởng Công an xã; Trưởng các tổ chức chính trị - xã hội; Trưởng ấp và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp thực hiện Quy chế này.

Điều 31. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

1. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những nội dung chưa phù hợp với quy định của pháp luật thì các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh bằng văn bản về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định.

2. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới và Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

Điều 32. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định ban hành Quy chế có hiệu lực.

2. Các quy định trước đây của UBND xã Năm Căn về công tác tiếp công dân trái với Quy chế này đều hết hiệu lực kể từ ngày Quy chế này có hiệu lực.

3. Trong quá trình thực hiện, trường hợp có quy định mới của Trung ương hoặc của cấp có thẩm quyền khác về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì thực hiện theo quy định mới; các nội dung của Quy chế này không còn phù hợp sẽ được rà soát, sửa đổi, bổ sung kịp thời.