

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN XÃ PHÚ TÂN
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2026 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Phú Tân)

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; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã Phú Tân; việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Phú Tân trong công tác tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Ủy ban nhân dân xã Phú Tân và cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Phú Tân.
- Việc tiếp công dân phải bảo đảm 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.
- 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 4. Địa điểm tiếp công dân

- Địa điểm Tiếp công dân thường xuyên và tiếp định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Phú Tân (Phòng Tiếp công dân), địa chỉ: ấp Cái Đồi, xã Phú Tân, tỉnh Cà Mau.
- Phòng Tiếp công dân được bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết nội quy tiếp công dân; lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có đầy đủ sổ

ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 5. 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 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.
 - e) 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;
 - g) 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) Trang phục phải chỉnh tề, không được ăn mặc hở hang trái với thuần phong mỹ tục; tôn trọng trật tự công cộng, giữ gìn vệ sinh chung.
 - b) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

c) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

d) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

e) 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.

g) 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.

h) Việc sử dụng các thiết bị ghi âm, ghi hình tại nơi tiếp công dân phải được sự đồng ý của người tiếp công dân;

i) 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 sổ định danh cá nhân hoặc sổ 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.

Chương II **TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT** **CỦA CHỦ TỊCH UBND XÃ PHÚ TÂN**

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 và ngày 15 hằng tháng (Buổi sáng: Từ lúc 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút, buổi chiều: Từ lúc 13 giờ 00 phút đến 17 giờ); trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ, ngày Tết, thì sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề sau đó hoặc Chủ tịch UBND xã bận công tác đột xuất thì sẽ chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể.

Việc thay đổi thời gian tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được niêm yết công khai tại Trụ sở UBND xã và thông báo trên Trang Thông tin điện tử xã Phú Tân.

2. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch UBND xã trực tiếp chủ trì việc tiếp công dân. Trường hợp Chủ tịch UBND xã không tham gia buổi tiếp công dân được vì lý do khách quan thì Ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân. Tùy thuộc vào nội dung tiếp công dân, Chủ tịch UBND xã yêu cầu cơ quan tham mưu mời thành phần như sau:

- Đại diện lãnh đạo HĐND xã;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã;
- Công an xã;
- Trưởng các phòng, Ban ngành, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND xã, công chức, viên chức trực tiếp tham mưu, liên quan đến nội dung tiếp công dân, Trưởng ấp có liên quan (trong trường hợp cần thiết);
- Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý Đơn đăng ký tiếp công dân

a) Tổ chức, công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo luật định phải có Đơn đăng ký tiếp công dân, tài liệu kèm theo (nếu có) gửi đến UBND xã, hình thức gửi đơn theo quy định của pháp luật.

b) Văn phòng HĐND và UBND xã kiểm tra bước đầu các thông tin về nhân thân, việc cử đại diện, ủy quyền theo quy định của pháp luật trước khi tiếp nhận đơn đăng ký tiếp công dân, hồ sơ, tài liệu kèm theo đơn. Trường hợp kết quả kiểm tra này đảm bảo quy định, thì tiếp nhận, chuyển đơn, hồ sơ, tài liệu và phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị nội dung, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

c) Chủ tịch UBND xã xem xét nội dung đơn đăng ký tiếp công dân, nội dung báo cáo của cơ quan, đơn vị liên quan và quyết định việc tiếp công dân theo nguyên tắc:

- Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc vụ việc phức tạp, Chủ tịch UBND xã trực tiếp nghe công dân trình bày; chỉ định đại diện các cơ quan, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến; kết luận, hướng dẫn, trả lời công dân hoặc giao nhiệm vụ cho các phòng, ban ngành có liên quan tiến hành kiểm tra, đôn đốc, xác minh, giải quyết đối với nội dung vụ việc của công dân.

- Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch UBND xã xem xét, hướng dẫn, trả lời công dân, giao nhiệm vụ cho các Phòng, Ban ngành, đơn vị sự nghiệp trực thuộc xem xét, giải quyết hoặc cho ý kiến đề Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp, giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

4. Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

- Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện công tác về tổ chức, chuẩn bị các điều kiện cần thiết trong buổi tiếp công dân định kỳ.

- Tổ chức, công dân được tiếp (sau đây viết tắt là người được tiếp) phải giới thiệu họ, tên, thông tin liên quan và trình bày ngắn gọn, súc tích nội dung đã đăng ký tiếp công dân;

- Người đứng đầu các Phòng, Ban ngành, Đơn vị sự nghiệp công lập, Trung tâm, đơn vị thuộc UBND xã, công chức, viên chức trực tiếp tham mưu, liên quan đến nội dung tiếp công dân, Trưởng ấp có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin vụ việc của người được tiếp.

- Ý kiến của người được tiếp công dân về nội dung báo cáo, thông tin do đại diện, người đứng đầu các Phòng, Ban ngành, Đơn vị sự nghiệp công lập, Trung tâm, đơn vị thuộc UBND xã, công chức, viên chức trực tiếp tham mưu, liên quan đến nội dung tiếp công dân, Trưởng ấp có liên quan làm rõ thêm nội dung vụ việc; ý kiến của cơ quan, đơn vị, cá nhân được mời tham dự buổi tiếp công dân.

- Chủ tịch UBND xã kết luận.

- Sau ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, trên cơ sở biên bản làm việc và văn bản ghi nhận kết quả, kết luận của chủ trì tại buổi tiếp công dân được lập, Văn phòng HĐND và UBND xã dự thảo thông báo kết luận, báo cáo Chủ tịch UBND xã trước khi ký ban hành thông báo kết luận nêu trên.

Điều 9. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Địa điểm tiếp công dân, thành phần tham dự, trình tự tiếp công dân đột xuất, việc ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất được thực hiện theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 7 Quy chế này.

Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND xã sau tiếp công dân

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã: Có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của

mình; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã; tham mưu Ủy ban nhân dân báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định gửi Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

Nội dung, thời kỳ lấy số liệu và biểu mẫu báo cáo thực hiện theo quy định tại Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin, báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực và theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN VÀ TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN TẠI TRỤ SỞ UBND XÃ

Điều 11. Tiếp công dân thường xuyên

1. Tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND xã được tổ chức tại Phòng tiếp công dân xã.
2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật).

Điều 12. Phối hợp trong tiếp công dân thường xuyên

Khi có yêu cầu từ người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử công chức, viên chức, người nắm rõ nội dung liên quan đến đơn thư tham gia tiếp công dân để giải thích, hướng dẫn, thuyết phục tổ chức, công dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật.

Khi có dấu hiệu về nguy cơ mất an ninh, trật tự, tình huống tập trung đông người, thì người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên kịp thời báo cáo, đề xuất lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã việc bảo vệ an ninh, trật tự tại khu vực tiếp công dân.

Điều 13. Tiếp công dân trực tuyến

Hoạt động tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở UBND xã được thực hiện theo quy định của Chính phủ, văn bản hướng dẫn thi hành của Thanh tra Chính phủ; sự lãnh đạo, chỉ đạo của UBND tỉnh, hướng dẫn của Thanh tra tỉnh và cơ quan, đơn vị liên quan.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Chịu trách nhiệm chung về công tác tham mưu, chuẩn bị các điều kiện và tổ chức hoạt động tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Bảo đảm điều kiện, phương tiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp Công an xã, các cơ quan liên quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực Tiếp công dân xã.

3. Trình Chủ tịch UBND xã xem xét, xác định nội dung tiếp công dân trước ngày tiếp công dân định kỳ; dự thảo trình Chủ tịch UBND xã các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại địa điểm tiếp công dân xã, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

5. Lãnh đạo, chỉ đạo Công chức được giao phụ trách Tiếp công dân tổ chức thực hiện các nội dung:

a) Tiếp nhận đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của tổ chức, công dân gửi UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

b) Hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

c) Tham mưu về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét quyết định.

d) Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết khác phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

e) Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

Điều 15. Trưởng Công an xã, Trưởng các phòng, Ban ngành, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND xã, công chức, viên chức trực tiếp tham mưu, liên quan đến nội dung tiếp công dân, Trưởng ấp có liên quan

1. Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được UBND xã, Chủ tịch UBND xã giao xác minh, tham mưu xử lý, giải quyết và gửi hồ sơ, văn bản, tài liệu đến Văn phòng HĐND và UBND xã (qua Công chức phụ trách Tiếp công dân) để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã khi được mời. Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã thì người đứng đầu phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch UBND xã và cử cấp phó dự thay (đối với tiếp công dân định kỳ phải báo cáo Chủ tịch UBND xã trước 01 ngày).

3. Trưởng Công an xã chỉ đạo các tổ nghiệp vụ bố trí lực lượng, phương tiện bảo đảm an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm Nội quy,

Quy chế Tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự của người khác, hủy hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng các phòng, Ban ngành, đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND xã, Trưởng ấp có liên quan, và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm đề xuất những tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ công tác tiếp công dân, báo cáo Chủ tịch UBND xã để kịp thời động viên, khen thưởng hoặc thông báo cho cơ quan chức năng về hành vi vi phạm nội quy, quy chế, quy định của pháp luật về tiếp công dân để kịp thời chấn chỉnh, xử lý theo quy định.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh, đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh, báo cáo Chủ tịch UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.