

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ GÀNH HÀO**

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

Số: 638/QĐ-UBND

Gành Hào, ngày 29 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân
của Ủy ban nhân dân xã Gành Hào

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ GÀNH HÀO

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 25 tháng 6 năm 2018;

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

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 số 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 số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 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 số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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.

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Gành Hào tại Tờ trình số 50/TTr-VP ngày 29 tháng 6 năm 2026.





**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ GÀNH HÀO**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Gành Hào

*(Kèm theo Quyết định số 638/QĐ-UBND ngày 29 tháng 6 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Gành Hào)*

Chương I NHỮNG 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; trách nhiệm của các cơ quan có liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Gành Hào và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của các cơ quan hành chính Nhà nước.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết; các trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 4. Bố trí trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân

Chủ tịch UBND xã có nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định, phải bố trí địa điểm tiếp công dân có vị trí thuận lợi, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết nội quy, quy chế, Lịch tiếp công dân của người đứng đầu, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định để công dân biết thực hiện.

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.

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:

Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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; 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:

Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; 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; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; 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; 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

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; người đại diện hoặc ủy quyền không hợp pháp;
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. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;
5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;
6. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người

tổ cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

8. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

9. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

10. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

11. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương III

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA UBND XÃ

Điều 9. Địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã

Địa điểm tiếp công dân của UBND xã: là nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã, được thực hiện tại điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã. Địa điểm tiếp công dân được bố trí có vị trí thuận lợi, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân; phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân tại điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã 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 Tiếp công dân năm 2013.

Điều 10. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của UBND xã

Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan mình tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên hệ thống đài truyền thanh của xã, trang thông tin điện tử của xã. Nội dung thông tin cần công bố, niêm yết bao gồm: Nơi tiếp công dân, thời gian tiếp công dân, Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, Nội quy, Quy chế tiếp công dân.

Điều 11. Tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã

1. Tiếp định kỳ

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng theo quy định và theo nguyện vọng đăng ký của công dân; nếu trùng vào ngày Lễ, Tết thì được bố trí vào ngày làm việc kế tiếp (có thông báo lịch tiếp công dân cụ thể).

Thời gian tiếp công dân: buổi sáng từ lúc 7 giờ 00 phút đến 11 giờ; buổi chiều từ lúc 13 giờ đến 17 giờ.

Địa điểm tiếp công dân: Tại Hội trường của UBND xã.

Thành phần tham dự tiếp công dân: Chủ tịch UBND xã, Chủ trì; mời Bí thư Đảng ủy, đại diện lãnh đạo các cơ quan, ban, ngành đoàn thể xã, công chức chuyên môn của các Phòng có vụ việc liên quan đến nhiệm vụ phụ trách, Trưởng ấp có vụ việc liên quan.

2. Tiếp đột xuất

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Về thành phần tham dự tiếp: Tùy từng vụ việc cụ thể Chủ tịch UBND xã quyết định thành phần tham dự buổi tiếp dân cùng Chủ tịch.

Điều 12. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

1. Trường hợp có nhiều người có nhu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự. Khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, người tiếp công dân phải kiểm tra điều kiện, giải thích, hướng dẫn rõ những thông tin liên quan đến vụ việc của công dân. Sau khi đã giải thích mà công dân còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì ghi tên và nội dung vào danh sách đăng ký tiếp công dân.

2. Thời điểm chốt danh sách đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trước 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, công dân phát sinh đăng ký sau thời điểm này sẽ được xem xét đưa vào danh sách tiếp dân định kỳ lần kế tiếp. Lãnh đạo Văn phòng HĐND - UBND xã có trách nhiệm chỉ đạo người tiếp công dân báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất hướng xử lý từng trường hợp công dân đã đăng ký để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trả lời cho công dân.

3. Văn phòng HĐND - UBND phát hành giấy mời Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng chuyên môn có liên quan kèm theo nội dung đề nghị phải chuẩn bị để giải trình công khai và trả lời theo trách nhiệm.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng chuyên môn có liên quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; phải chuẩn bị nội dung trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ thủ tục và cam kết thời gian giải quyết theo yêu cầu, kiến nghị của công dân đối với những việc liên quan đến trách nhiệm giải quyết của cơ quan, đơn vị; những trường hợp đã tiếp nhận nhưng quá thời hạn mà giải quyết chưa xong thì phải nói rõ lý do; những trường hợp không thuộc trách nhiệm, thẩm quyền thì cũng phải trình bày rõ căn cứ pháp lý cụ thể. Trường hợp vắng mặt có lý do chính đáng thì cử cấp phó tham gia.

5. Các cơ quan được mời tham gia với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng phải cử người có đủ trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức, đơn vị mình theo quy định.

Điều 13. Bảo vệ an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân

1. Trưởng Công an xã chịu trách nhiệm bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã. Trường hợp cần thiết, áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

2. Việc xử lý các hành vi vi phạm phải tuân thủ theo quy định pháp luật về đảm bảo trật tự công cộng, về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh và trật tự an toàn xã hội và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 14. Trình tự tiếp công dân định kỳ

1. Văn phòng HĐND - UBND xã phân công công chức tiếp công dân làm thư ký tại ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Thư ký chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị báo cáo cho người chủ trì trước khi cuộc tiếp công dân bắt đầu, đồng thời ghi chép nội dung việc tiếp công dân.

2. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

3. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự trả lời công khai để nắm chắc nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan để kết luận nội dung tiếp dân. Kết thúc buổi tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, các cơ quan chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm tham mưu văn bản để Chủ tịch UBND xã trả lời cho công dân.

Điều 15. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân

Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân, Văn phòng HĐND - UBND xã phải trình dự thảo thông báo kết luận đề xin ý kiến của người chủ trì. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi người chủ trì tiếp công dân phê duyệt, thông qua dự thảo thông báo kết luận, Văn phòng HĐND - UBND xã có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ để làm cơ sở thực hiện và kiểm tra, giám sát việc chấp hành nhiệm vụ, pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 16. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; yêu cầu công dân 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; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: Số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 17. Phân loại, 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, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền đề nghị cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền đề nghị cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 18. Xử lý đơn những vụ việc có tính chất phức tạp

1. Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp gây gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì công chức xử lý đơn phải báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.

2. Đơn do các cơ quan khác chuyển đến yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết báo cáo kết quả cho cấp trên thì công chức tiếp công dân đề xuất lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo xử lý kịp thời.

CHƯƠNG V

THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 19. Quản lý, theo dõi đơn

1. Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào sổ theo dõi (bản giấy hoặc bản điện tử). Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu giữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về bảo vệ nhà nước.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị, cá nhân có liên quan được giao nhiệm vụ giải quyết đơn phải trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Đơn đốc việc thực hiện giải quyết đơn

Công chức tiếp công dân có trách nhiệm đơn đốc việc tiếp nhận, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được UBND xã tiếp nhận.

Điều 21. Tổng hợp, báo cáo

Công chức tiếp công dân chịu trách nhiệm tổng hợp kết quả tiếp công dân, xử lý đơn báo cáo định kỳ (*tháng, hàng quý, 9 tháng, 01 năm*) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Đảng ủy, Thanh tra tỉnh, Hội đồng nhân dân xã theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm tổ chức thi hành

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc xã, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm chấp hành và tổ chức thực hiện Quy chế này.

Điều 23. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời đề xuất về Ủy ban nhân dân xã để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.