

Số: 720 /QĐ-UBND

Thanh An, ngày 01 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã Thanh An

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THANH AN

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;
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 ngày 10/12/2025;
Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;
Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
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 Nghị định số 154/2026 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 số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 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 15/5/2026 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;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTTP ngày 25/6/2025 của 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 HĐND và UBND xã.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp

nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của UBND xã Thanh An.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 17/07/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Thanh An.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã. Thủ trưởng các phòng, ban cơ quan, đơn vị thuộc xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban tiếp công dân tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng, cơ quan thuộc xã;
- Lưu: VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Văn Hải

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị của UBND xã Thanh An

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 720/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của UBND xã Thanh An)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, các phản ánh, kiến nghị (gọi tắt là đơn thư) của công dân.

2. Áp dụng đối với UBND xã Thanh An; cán bộ, công chức thuộc UBND xã Thanh An được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của UBND xã; các tổ chức, cá nhân khác có liên quan phải thực hiện theo quy chế này và tuân thủ theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản Pháp luật khác có liên quan.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã Thanh An.

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

4. Quản lý, tiếp nhận, xử lý, theo dõi toàn bộ đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Địa điểm tiếp dân

1. Phòng tiếp công dân được đặt tại trụ sở của UBND xã, được bố trí ở vị trí thuận lợi, thoáng mát, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất làm việc nhằm tạo điều kiện thuận lợi để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và là nơi để cho lãnh đạo UBND xã định kỳ tiếp và giải quyết đơn thư của công dân.

2. Phòng tiếp dân của UBND xã do công chức Văn phòng HĐND và UBND xã trực tiếp phụ trách theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã. Tại phòng tiếp dân phải niêm yết nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

Điều 4. Thời gian tiếp công dân

Tiếp dân được duy trì thường xuyên, liên tục vào các ngày làm việc theo quy định của pháp luật và chỉ thực hiện trong giờ hành chính, tại Phòng tiếp dân.

Điều 5. Cán bộ, công chức thường trực tiếp công dân

- a) Tiếp nhận nội dung công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.
- b) Hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký gặp Chủ tịch UBND xã.
- 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.
- đ) Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch UBND xã sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.
- 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.
- f) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã để báo cáo theo quy định.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính 02 ngày trong 01 tháng (thứ năm của tuần thứ nhất và thứ năm của tuần thứ 3). Nếu ngày tiếp công dân của Chủ tịch trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc bận công tác khác thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Chủ tịch UBND xã có thể phân công cho Phó chủ tịch UBND xã tiếp một số kỳ để nghe, xử lý và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch UBND xã có thể tiếp dân vào những ngày khác khi cần thiết theo đề nghị của công chức Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tiếp dân.

2. Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân chủ trì phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu báo cáo Chủ tịch, Phó chủ tịch trước khi Chủ tịch, Phó chủ tịch tiếp công dân.

3. Khi Chủ tịch, Phó chủ tịch tiếp công dân; Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân, Trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại diện các đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Chủ tịch, Phó chủ tịch có trách nhiệm cùng dự.

Điều 7. Bảo vệ Phòng tiếp công dân

Bảo vệ cơ quan UBND xã, Công an xã có nhiệm vụ bảo vệ trật tự, an toàn phòng tiếp công dân; trong trường hợp cần thiết Công an xã có thể áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp công dân.

Mục 2**NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN****Điều 8. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm công tác tiếp 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 đứng 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 9. Quyền của cán bộ, công chức tiếp dân

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, từ chối tiếp những công dân nếu không xuất trình giấy tờ trên.
2. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về Pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư trong trường hợp có Luật sư trợ giúp người khiếu nại; từ chối tiếp luật sư nếu không xuất trình các giấy tờ trên.
3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.
4. Yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân ghi chép nội dung công dân trình bày, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản đó.
5. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:
 - a) 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;
 - b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) 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 tố 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;

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

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

g) 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;

h) Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

i) 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;

k) 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.

Mục 3

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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 của mình;
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 11. Nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

7. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Mục 4

TIẾP NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu 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.

2. Người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định này và xuất trình văn bản ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, văn bản ủy quyền hợp pháp và thực hiện tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

Mục 5

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 14. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân); ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền khác 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, trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 38 Luật Tố cáo.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02/TCĐ ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Mục 6

MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP GIỮA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP DÂN VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC THUỘC UBND XÃ TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Mối quan hệ phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp công dân

với cán bộ, công chức thuộc UBND xã

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà nội dung có liên đến chức năng, nhiệm vụ của cán bộ, công chức nào thì cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân phải thông báo cho cán bộ, công chức đó để phối hợp tiếp công dân.

2. Khi nhận được thông báo của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thì cán bộ, công chức trong phạm vi trách nhiệm của mình phải tham gia tiếp dân và trả lời công dân trong thời hạn luật định.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Giao cho Văn phòng HĐND và UBND xã hướng dẫn, kiểm tra việc tổ chức thực hiện nội dung quy chế này; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho phòng tiếp dân theo quy định hiện hành. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc thì Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp ý kiến, báo cáo đề xuất để UBND xã xem xét, quyết định.

Điều 18. Cán bộ, công chức thuộc UBND xã; Cán bộ, công chức UBND xã được phân công nhiệm vụ tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy chế này.

Điều 19. Chế độ thông tin, báo cáo

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp công dân, tổ chức thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm.

Quá trình thực hiện quy chế này, tập thể, cá nhân có thành tích sẽ được biểu dương, khen thưởng kịp thời.

Cơ quan, đơn vị và cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm phải xử lý nghiêm minh theo pháp luật hiện hành./.
