

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Lân Phong
(Ban hành kèm theo Quyết định số 64/QĐ-UBND ngày 05 / 8 /2026
của Ủy ban nhân dân xã Lân Phong)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết các nội dung sau:

- Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.
- Trách nhiệm của các phòng thuộc UBND xã, các thôn liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.
- Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm tiếp công dân xã.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan hành chính nhà nước, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp công dân.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân xã.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND xã.
- 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. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Thiếu trách nhiệm trong công tác 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.
- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- 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 5. 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;

đ) 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;

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

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) 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;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 6. 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 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 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.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH UBND XÃ LÂN PHONG

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong 01 tháng (*lịch cụ thể theo Thông báo của chủ tịch UBND xã*). Và thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013. Thời gian tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã (Sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút); trường hợp trùng vào ngày lễ, Tết thì sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc hành chính liền kề sau đó hoặc bận công tác đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể.

Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được xây dựng hàng tháng và được niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã tại điểm tiếp công dân tại trụ sở UBND xã, công bố trên trang thông tin điện tử của xã Tân Phong và thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin để Nhân dân biết, liên hệ.

2. Địa điểm tiếp công dân

Tại phòng Tiếp công dân, địa chỉ trụ sở UBND xã Tân Phong (*hoặc địa điểm khác tùy theo nội dung vụ việc*)

3. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ

- Chủ tịch UBND xã, chủ trì. 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.

- Mời đại diện lãnh đạo: Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và Công an xã.
- Trưởng các phòng thuộc UBND xã; Trưởng thôn, tổ dân phố có liên quan.
- Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã; công chức tiếp công dân;
- Công dân được mời tham dự tiếp công dân định kỳ.

4. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân định kỳ

a) Công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải làm thủ tục đăng ký tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã Lân Phong tại phòng tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã. Thời gian đăng ký trước ít nhất 01 tuần tính đến ngày tiếp công dân định kỳ hàng tháng. Trường hợp, thời gian đăng ký tính đến ngày tiếp công dân còn ít hơn 01 tuần thì thời gian tiếp công dân sẽ được chuyển sang ngày tiếp công dân tiếp theo trong tháng hoặc tháng tiếp theo.

b) Trên cơ sở nội dung đăng ký của công dân, Văn phòng HĐND&UBND xã phân công công chức tiếp công dân phối hợp với các phòng có liên quan chuẩn bị nội dung, báo cáo Chủ tịch UBND xã và đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với từng trường hợp.

c) Chủ tịch UBND xã xem xét nội dung công dân đăng ký; nội dung đề xuất của Văn phòng HĐND&UBND, 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 dân có ý kiến; kết luận, hướng dẫn, trả lời công dân hoặc giao nhiệm vụ cho các phòng 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 xem xét giải quyết hoặc cho ý kiến đề bộ phận Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan tiếp, giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

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

- Chánh văn phòng HĐND&UBND xã giới thiệu các thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ.

- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện*) giới thiệu họ, tên và trình bày nội dung đã đăng ký tiếp.

- Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trưởng thôn có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin vụ việc của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện*);

- Ý kiến của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện) về nội dung báo cáo, thông tin do đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trưởng thôn có liên quan làm rõ thêm nội dung vụ việc;

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị mời tham dự có ý kiến.
- Chủ tịch UBND xã kết luận.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, Bộ phận tiếp công dân xã trình Chủ tịch UBND xã duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ.

Điều 8. 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 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2. Địa điểm tiếp công dân.

Tại Trụ sở UBND xã hoặc tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để tổ chức tiếp công dân theo quy định.

3. Thành phần tham dự.

Tùy từng vụ việc, Chủ tịch UBND xã quyết định cụ thể thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

4. Trình tự tiếp công dân đột xuất, việc ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Căn cứ nội dung vụ việc cụ thể, tình hình thực tế, Chủ tịch UBND xã quyết định trình tự tiếp công dân đột xuất, thời gian ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Điều 9. 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

1. Chế độ thông tin, báo cáo.

Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, cả năm, các phòng được giao nhiệm vụ tại các kết luận sau tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của mình và gửi về Văn phòng HĐND&UBND xã (*thông qua công chức tiếp công dân*) để tổng hợp, tham mưu Chánh văn phòng báo cáo Chủ tịch UBND xã.

2. Chánh văn phòng HĐND&UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đôn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm

quyền đối với các nhiệm vụ được Chủ tịch UBND xã giao tại các văn bản kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Chương III **TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 10. Văn phòng HĐND&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 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 khu vực Tiếp công dân xã, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

5. Công chức 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. 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.

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

c) Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch UBND xã sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất. 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. 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 11. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc UBND xã, Trưởng các thôn

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 giải quyết và gửi đến Văn phòng HĐND&UBND xã (qua công chức 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 Trưởng các phòng thuộc UBND xã, Trưởng các

thôn 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; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, Nội quy 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 12. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND&UBND xã; các phòng, đơn vị thuộc UBND xã; Trưởng các thôn; công chức tiếp công dân xã và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

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