

Số: /QĐ-UBND

Lân Phong, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Trụ sở UBND xã Lân Phong

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LÂN PHONG

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
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 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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-TTCP 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;

Theo đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Lân Phong.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 52/QĐ-UBND, ngày 10/7/2025 của UBND xã Lân Phong.

Điều 3. Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị, thuộc UBND xã, Công an xã, Trưởng thôn các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp công dân tại trụ sở UBND xã để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và các tổ chức cá nhân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- CT, các PCT xã;
- UBMTTQVN xã;
- Các phòng, ban chuyên môn xã;
- Cổng thông tin điện tử UBND xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Lê Hồng Sa

NỘI QUY

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của UBND xã Tân Phong**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2026
của UBND xã Tân Phong)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh Nội quy này quy định trách nhiệm, thẩm quyền của lãnh đạo UBND xã, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã; trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

2. Đối tượng áp dụng Nội quy này được áp dụng đối với Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND xã; các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã, các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã; cá nhân, tổ chức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân, tổ chức 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét; ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo; quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, công tác quản lý, điều hành của UBND xã.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của UBND xã.

2. 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.

3. 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.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Phòng Tiếp công dân UBND xã; địa chỉ: Thôn Văn Hà, xã Lâm Phong, tỉnh Quảng Ngãi

2. 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 UBND 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 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. Thời gian và hình thức tiếp công dân

1. UBND xã tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật), cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút

2. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu UBND xã bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần. Tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã theo quy định.

3 Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị có trách nhiệm tham gia hoặc cử cán bộ, công chức tham gia Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân (khi có yêu cầu).

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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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.

7. Ứng xử văn minh, chuẩn mực, phù hợp với quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức trong thi hành công vụ.

Điều 7. Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

- Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân định kỳ 02 lần trong tháng (theo lịch thông báo tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch). Trường hợp có công việc đột xuất Chủ tịch UBND xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đảm bảo theo quy định. Việc ủy quyền được Thông báo tại Phòng tiếp công dân.

- Tùy theo nội dung vụ việc, người chủ trì giao Văn phòng HĐND và UBND xã xác định cụ thể thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã.

- Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký ban hành Thông báo kết luận việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND xã; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện theo quy định.

- Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân của Chủ tịch HĐND xã, Chủ tịch UBND xã đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Tiếp công dân đột xuất

- Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

- Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND xã đi vắng thì ủy quyền Phó Chủ tịch UBND xã chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

3. Tiếp công dân thường xuyên Văn phòng HĐND và UBND xã làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân theo quy định.

Điều 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng say xỉn do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

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

Điều 9. Đảm bảo an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân Công an xã Lân Phong có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự tại Phòng Tiếp công dân khi có yêu

cầu. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 10. Quyền của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân

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. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan 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. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
7. Được tiếp theo thứ tự đã đăng ký, trừ trường hợp đặc biệt sẽ do người chủ trì buổi tiếp công dân quyết định.
8. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 11. Nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền, hợp đồng ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân, phải ăn mặc chỉnh tề; không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ.
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; hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; Không được quay phim, ghi hình, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì buổi 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. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản và có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

6. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không được tự do đi lại trong Trụ sở Tiếp công dân; không đem chất nổ, chất gây cháy, vũ khí, các chất bị cấm sử dụng; không đưa trẻ em, người bị mất khả năng nhận thức, người mất khả năng điều khiển hành vi của mình vào nơi tiếp công dân; không được can thiệp, dự nghe khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.

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

Chương IV

XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1. TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 12. Tiếp nhận đơn Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
2. Đơn được gửi đến UBND xã (văn thư HĐND và UBND xã), bộ phận tiếp nhận đơn.
3. Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.
4. Đơn do các cơ quan, đơn vị cấp trên và các cơ quan khác chuyển đến theo quy định.

Điều 13. Phân loại đơn Đơn sau khi tiếp nhận phải được phân loại, xác định thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật để xử lý đơn. Được thực hiện theo Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Mục 2: XỬ LÝ ĐƠN

Điều 14. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

2. Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ

trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

Điều 16. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đủ điều kiện thụ lý thì người xử lý đơn báo cáo Chủ tịch UBND xã để thụ lý giải quyết theo quy định, nếu chưa đủ điều kiện thụ lý thì người hướng dẫn đơn yêu cầu người tố cáo bổ sung nội dung trong quá trình kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo để làm thủ tục thụ lý.

2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì người xử lý đơn đề xuất chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung. Trong quá trình xử lý đơn tố cáo phải đảm bảo giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định tại Điều 56 Luật Tố cáo thực hiện hoặc kiến nghị người, cơ quan có thẩm quyền thực hiện các biện pháp để bảo vệ người tố cáo theo quy định tại Điều 57, Điều 58 Luật Tố cáo.

Điều 17. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của UBND xã thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã giao nhiệm vụ cho các cơ quan chuyên môn tham mưu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của UBND xã thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

3. Kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã thì trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung kiến nghị, phản ánh, công chức tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã kiến nghị, phản ánh.

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.

Điều 19. Xử lý các loại đơn xã

1. Đơn có nội dung khẩn thiết thì ngay trong ngày tiếp nhận đơn, công chức tiếp nhận đơn phải đề xuất, báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã xem xét chỉ đạo.

2. Đơn do cơ quan khác chuyển đến yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết hoặc chỉ đạo việc 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.

Điều 20. Thời hạn xử lý đơn Thời hạn xử lý đơn kiến nghị, phản ánh không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn.

Chương V

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 21. Quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu, giúp UBND xã, Chủ tịch UBND xã thực hiện quản lý công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và Quy chế này.

2. Khi tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ theo dõi tiếp công dân”, “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Công chức sau khi tiếp nhận có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét giải quyết, trả lời theo quy định.

Điều 22. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân; phối hợp phòng Tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

Điều 23. Chế độ thông tin, báo cáo, quan hệ công tác

1. Văn phòng HĐND và UBND 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 với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận thông tin để tổng hợp tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ (tháng, quý, 9 tháng, năm) và đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định và Quy chế này gửi UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã: Có trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ tại Phòng Tiếp công dân khi có yêu cầu; báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc đơn vị mình với UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

Điều 24. Đơn đốc việc thực hiện giải quyết đơn Công chức tiếp dân có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, giúp Chủ tịch UBND xã trong việc theo dõi, đơn đốc việc tiếp nhận, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được UBND xã tiếp nhận.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 25. Trách nhiệm thi hành Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc xã; các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã; cá nhân, tổ chức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm chấp hành và tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Điều 26. Khen thưởng, xử lý vi phạm Cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được xem xét khen thưởng; cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Sửa đổi, bổ sung Nội quy Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.