

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Tân Thanh

(Ban hành kèm theo quyết định số 864 /QĐ-UBND ngày 28 / 8 /2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Tân Thanh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân UBND xã; Tiếp công dân trực tuyến; địa điểm tiếp công dân; trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc xã; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân trụ sở UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân

- Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.
- Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.
- Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- 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.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định và đúng quy chế tiếp công dân.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, khách quan, chính xác, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

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. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp:

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3, khoản 4 Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 trong các trường hợp sau đây:

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;

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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

Ngoài ra, việc từ chối tiếp công dân còn được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ trong các trường hợp sau đây:

“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”.

Điều 7. Phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh .

2. Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, quản lý địa điểm tiếp công dân, đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định; Phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban chuyên môn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chuẩn bị tốt các điều kiện, chương trình, nội dung phục vụ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Mục I. Tiếp công dân thường xuyên

Điều 8. Phạm vi tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

1. Chủ tịch UBND xã phân công Chuyên viên Văn phòng HĐND -UBND xã, trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc hoặc trong trường hợp đột xuất để tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Phối hợp với các phòng chuyên môn, ban, ngành, đoàn thể, cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND xã theo quy định pháp luật.

2. Cán bộ tiếp công dân phối hợp các phòng, ban, ngành, đoàn thể, cơ quan, đơn vị các thôn có liên quan trong xử lý vụ việc liên quan đến công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp hiệu quả, đồng bộ, xử lý các vụ việc công dân tụ tập đông người, có nguy cơ dẫn đến phát sinh phức tạp gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn xã.

3. Đại diện Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

Điều 9. Việc tiếp công dân thường xuyên của UBND xã và thành phần tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Phòng tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của UBND xã.

2. Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, và các cơ quan, đơn vị có liên quan, phối hợp thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã đối với các nội dung có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo quy định.

3. Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo các quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình Tiếp công dân.

Mục II. Tiếp công dân định kỳ

Điều 10. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ căn cứ theo lịch tiếp công dân đã được thông báo và niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân.

2. Việc tiếp công dân định kỳ đảm bảo đúng theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 11. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

1. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân phục vụ lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã:

a) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tham mưu, phối hợp với các đơn vị có liên quan tổng hợp, rà soát các vụ việc phức tạp, tồn đọng kéo dài, các vụ việc đã có văn bản chuyển đơn đến cơ quan tham mưu, các vụ việc đã có văn bản giải quyết nhưng công dân chưa nhất trí, có phát sinh tình tiết mới trước kỳ tiếp dân để chuẩn bị nội dung, yêu cầu các cơ quan liên quan chuẩn bị hồ sơ,

báo cáo và mời lãnh đạo các cơ quan liên quan đến tham gia tiếp công dân để thống nhất hướng xử lý vụ việc; mời công dân đến đối thoại, giải quyết.

Phân loại công dân đã đăng ký, trường hợp nào đã có thông báo từ chối tiếp, trường hợp không đủ điều kiện tiếp (đã giải quyết hết thẩm quyền, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Tòa án...) thì không tiếp; những trường hợp đã có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chuyển đơn thì người tiếp công dân trả lời, hướng dẫn trực tiếp và chờ kết quả giải quyết;

Chuyên viên Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm liên hệ, thông báo, mời thành phần các cơ quan phối hợp việc tiếp công dân; làm thư ký và xây dựng dự thảo thông báo kết luận tại các buổi tiếp công dân định kỳ báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ, các vụ việc người dân liên tục tiếp khiếu và tham mưu xử lý có hiệu quả các vụ việc đã được giao và đã có công văn đôn đốc nhiều lần; tham mưu báo cáo Chánh văn phòng HĐND và UBND xã kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm các cơ quan, đơn vị thực hiện không nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo của cấp trên, đùn đẩy công việc, né tránh trách nhiệm.

b) Kết luận buổi tiếp công dân định kỳ được thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan biết, để thực hiện và theo dõi việc thực hiện; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm trích nội dung của Thông báo kết luận chung để gửi cho từng công dân theo vụ việc của mình hoặc ghi sổ biên bản lưu tại UBND để theo dõi, xử lý theo quy định.

Mục III. Tiếp công dân đột xuất

Điều 12: Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình 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 và những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất khi được ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Công dân khi có yêu cầu tiếp công dân đột xuất thực hiện đăng ký tại Địa điểm Tiếp công dân xã để được xem xét theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Mục IV. Tiếp công dân trực tuyến

Điều 13. Tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải tuân thủ theo quy định của pháp luật về tiếp công dân; đảm bảo đúng thủ tục, quy trình, thời gian, chất lượng tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân. Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân và người tham gia tiếp công dân.

2. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật. Dữ liệu về tiếp công dân trực tuyến phải được thu thập, lưu trữ, bảo mật và khai thác theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật về lưu trữ.

3. Địa điểm tiếp công dân của xã là nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp không đáp ứng được các điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại Điều 18 Nghị định 154/2026/NĐ-CP, Chủ tịch UBND xã có quyền lựa chọn địa điểm khác phù hợp để tiếp công dân trực tuyến.

4. Chủ tịch UBND xã quyết định tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc sau:

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài, cần sự phối hợp giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức hoặc cần sự chỉ đạo, đối thoại trực tiếp của lãnh đạo cơ quan ở các địa điểm khác nhau.

- Vụ việc mà người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cư trú tại vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn hoặc thuộc đối tượng chính sách, người già yếu, người khuyết tật có nguyện vọng tiếp trực tuyến.

- Vụ việc phát sinh trong các tình huống thiên tai, dịch bệnh hoặc vì lý do an ninh, trật tự xã hội mà việc tiếp công dân trực tiếp gặp khó khăn.

- Vụ việc tố cáo phức tạp mà người tố cáo không yêu cầu bảo vệ danh tính và những thông tin cá nhân của mình và cơ quan tiếp công dân đảm bảo được các điều kiện về bảo mật theo quy định của pháp luật.

- Các vụ việc khác theo yêu cầu thực tiễn.

5. Các nội dung quy định về thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ, thành phần, phối hợp, lưu trữ dữ liệu, yêu cầu về tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định hiện hành của nhà nước.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

2. Trực tiếp phân loại, xử lý, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc đơn thư được chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

3. 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.

4. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu ngành theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài nơi tiếp công dân mà cơ quan, tổ chức quy định.

Điều 15. Quyền hạn của người tiếp công dân

1. 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.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp thuộc Điều 6 Quy chế này.

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trình bày 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.

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 17. Nghĩa vụ của người 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 số 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 người tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ 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 thực hiện theo sự 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 trình bày.

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

Chương IV

CÔNG TÁC PHỐI HỢP XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐỒNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 18. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đồng người, phức tạp.

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn xã thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch UBND xã diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

Công an xã chủ động nắm tình hình, đề xuất biện pháp và phối hợp xử lý nghiêm đối với các trường hợp kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Địa điểm Tiếp công dân đảm bảo theo quy định pháp luật hoặc theo phương án đề ra.

Điều 19. Công tác phối hợp xử lý vụ việc đồng người, phức tạp.

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tụ tập đông người, phức tạp; Công an xã; các phòng, ban chuyên môn, đoàn thể có mặt tại hiện trường, phối hợp tổ chức tuyên truyền vận động; đồng thời, nhanh chóng ổn định tình hình, bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm công dân tụ tập và xử lý kịp thời những hành vi manh động, quá khích, vi phạm pháp luật theo đúng quy định và phù hợp với phương án, quy trình nghiệp vụ của ngành.

2. Các phòng, ban chuyên môn, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Tổ chức đoàn thể nơi phát sinh đông người phối hợp cùng đại diện các cơ quan chức năng thống nhất giải pháp xử lý, phương án tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người cử đại diện đến Địa điểm Tiếp công dân xã để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định. Thực hiện tốt công tác phối hợp hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định; đồng thời, tổ chức tốt công tác phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật.

3. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành chức năng phối hợp vận động, thuyết phục và kiên quyết mời về Địa điểm Tiếp công dân xã để tổ chức tiếp xúc, đối thoại và làm việc với công dân.

b) Trường hợp nhiều công dân, đoàn đông người đăng ký tiếp công dân hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành, đoàn thể có liên quan thực hiện hướng dẫn công dân cử người đại diện theo quy định tại 29 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

c) Công an xã phụ trách nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nắm tình hình, xử lý kịp thời những tình huống phát sinh gây mất an ninh, trật tự; lập biên bản ghi nhận vụ việc vi phạm và có biện pháp phù hợp nhằm ngăn chặn, xử lý nghiêm những hành vi kích động, chống người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, cản trở hoạt động thực thi nhiệm vụ cơ quan chức năng.

4. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người diễn biến phức tạp, manh động có nguy cơ hình thành điểm nóng thì khẩn trương báo cáo, đề xuất tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời chỉ đạo, xử lý.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Quản lý công tác tiếp công dân

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu giúp UBND xã quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) và đột xuất theo quy định.

Điều 21. Trách nhiệm của Công an xã.

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân xã; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân xã và các địa điểm khác trên địa bàn xã có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại Địa điểm Tiếp công dân xã thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế, xử lý theo quy định.

Điều 22 Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) để xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.