

Số: 502/QĐ-UBND

Lực Hành, ngày 03 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Phòng tiếp dân UBND xã Lực Hành

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LỰC HÀNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

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 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 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 Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tại Tờ trình số 41/TTr-VP ngày 03/7/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Phòng tiếp dân Ủy ban nhân dân xã Lực Hành.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các Phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp dân UBND xã Lực Hành chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn UBND xã;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Chầu Bình Yên

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Phòng tiếp dân UBND xã Lực Hành

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 502/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Lực Hành)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại Phòng tiếp dân UBND xã và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Phòng tiếp dân UBND xã, các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

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

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.

Điều 3. 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

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4: Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng tiếp dân UBND xã; chủ trì, phối hợp với các phòng thực hiện tiếp công dân liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân thực hiện trong giờ hành chính của các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần và tại Phòng tiếp dân UBND xã Lục Hành.

2. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp dân Tầng 1, Ủy ban nhân dân xã Lục Hành.

3. Phòng Tiếp dân UBND xã được bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi; niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân, hướng dẫn quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân: Phân công người tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại Phòng tiếp dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính ít nhất 02 ngày trong 01 tháng: ngày 10 và ngày 20 hàng tháng (*nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết hoặc yêu cầu công việc đột xuất thì tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo*) và thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng có liên quan (*khi có yêu cầu*) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân. Khi công dân yêu cầu được Chủ tịch UBND xã tiếp trực tiếp, người tiếp công dân hướng dẫn công dân đăng ký trước nội dung làm việc để báo cáo Chủ tịch UBND xã và thông báo lịch tiếp đối với công dân.

3. Trưởng các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân với Chủ tịch UBND xã khi được phân công hoặc có nội dung liên quan đến lĩnh vực được phân công phụ trách.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã kết luận, chỉ đạo về nội dung tại buổi tiếp công dân theo quy định.

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

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân và Điều 4 Nghị định

154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân, các điểm a, b, c, d, đ, e, g, i và k khoản 1 Điều 4 Nghị định 154/2026/NĐ-CP thì người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và điểm h khoản 1 Điều 4 Nghị định 154/2026/NĐ-CP thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định 154/2026/NĐ-CP

Điều 9. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại Phòng tiếp dân và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử xã.

Điều 10. Đảm bảo an ninh, trật tự tại Phòng tiếp dân UBND xã

Bảo vệ trụ sở UBND xã, Công an xã có nhiệm vụ bảo vệ trật tự, an toàn Phòng tiếp dân; 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, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại Phòng tiếp dân.

CHƯƠNG III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quyền 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 12. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp; 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.

Điều 13. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức 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 tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp; 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;

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Mọi quan hệ phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp công dân với các phòng chuyên môn 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 các phòng chuyên môn thì cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân phải thông báo cho cán bộ, công chức phòng chuyên môn 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 của phòng chuyên môn trong phạm vi trách nhiệm của mình phải tham gia tiếp dân và trả lời công dân trong thời hạn luật định.

Điều 15. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân

Người tiếp công dân được hưởng chính sách, chế độ theo quy định tại Điều 36 Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tiếp công dân; Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2026 của Bộ Tài chính; Thông tư 65/2026/TT-BTC ngày 11/6/2026 của Bộ Tài chính sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số

320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2026 của Bộ Tài chính; Nghị quyết số 29/2025/NQ-HĐND ngày 10/12/2025 của HĐND tỉnh Tuyên Quang quy định nội dung, mức chi đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức hoạt động tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân của UBND xã đảm bảo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

- Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã; bố trí Phòng tiếp dân đảm bảo các điều kiện về cơ sở, vật chất tại Phòng tiếp dân và thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Điều 17. Trưởng các phòng chuyên môn UBND xã

- Tổ chức phổ biến, quán triệt thực hiện tốt Quy chế này đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc vấn đề phát sinh, phản ánh bằng văn bản về Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp ý kiến báo cáo Chủ tịch UBND xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn.

- Phân công 01 công chức, thường xuyên phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định. Nghiên cứu, chấp hành nghiêm Quy chế tiếp công dân, quy trình tiếp công dân và kỹ năng liên quan khi được phân công tiếp công dân.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết, trả lời công dân đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Chủ tịch UBND xã giao.

Điều 18. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã

Nghiên cứu, nắm vững các quy định của pháp luật về tiếp công dân; pháp luật về khiếu nại, tố cáo; xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy định của Quy chế này. Chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

