

Số: /QĐ-UBND

Vị Xuyên, ngày tháng 8 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 Vị Xuyên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VỊ XUYỀN

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 quyết số 1684/NQ-UBTVQH 15 về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Tuyên Quang năm 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;

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;

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;

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-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 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 xã Vị Xuyên”.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 132/QĐ-UBND, ngày 30/01/2026 của UBND xã Vị Xuyên về ban hành Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã Vị Xuyên, tỉnh Tuyên Quang

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, ngành, xã;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Bộ phận tiếp công dân xã;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- LĐVP, CVTH;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Kiên

QUY CHẾ
Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo phản ánh,
kiến nghị của UBND xã Vị Xuyên
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2026
của Ủy ban nhân dân xã Vị Xuyên)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về phạm vi, trách nhiệm tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã; nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp công dân, công chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; phối hợp, xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

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

Điều 2. Nội dung, mục đích tiếp công dân

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. 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, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. 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.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ
Mục 1: TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3: Tổ chức tiếp công dân

Phòng tiếp công 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.

Điều 4. Địa điểm 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.

Tại phòng tiếp công dân phải niêm yết nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

Điều 5. Tiếp công dân định kỳ

1. Thường trực HĐND xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng.

2. Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân định kỳ ngày kỳ vào ngày 10 và ngày 20 hàng tháng. Trường hợp không tiếp được những ngày trên, Chủ tịch UBND xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã tiếp theo quy định.

Lịch tiếp công dân định kỳ trên nếu trùng vào ngày lễ, Tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề kế tiếp.

3. Bộ phận Tiếp công dân xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân; tham mưu nội dung cho Chủ tịch UBND xã; làm thư ký, ban hành thông báo kết luận ý kiến kết luận của Thường trực HĐND xã và Chủ tịch UBND xã; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho Thường trực HĐND xã và Chủ tịch UBND xã.

Điều 6. Tiếp công dân đột xuất

1. Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực HĐND xã, UBND xã.

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

3. Bộ phận Tiếp công dân xã chuẩn bị để Chủ tịch UBND xã tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

1. Bộ phận Tiếp công dân xã làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại địa điểm tiếp công dân xã.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã cử đại diện phối hợp cùng Bộ phận Tiếp công dân xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân xã.

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.

Điều 8. Cán bộ, công chức thường trực tiếp công dân.

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân được sử dụng con

dấu của UBND xã trong hoạt động tiếp công dân. Đóng dấu treo vào góc trái trên giấy tiếp nhận thông tin của công dân.

Điều 9. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại địa điểm tiếp công dân

1. Công an xã có trách nhiệm bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho Chủ tịch UBND xã, cán bộ công chức tiếp công dân tại các phiên định kỳ và đột xuất; yêu cầu công dân thực hiện đúng nội quy, ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối làm mất an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân, kiến nghị với người có thẩm quyền biện pháp xử lý với người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật, kiên quyết xử lý các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo kích động công dân chống người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

2. Các đơn vị y tế phối hợp với Bộ phận Tiếp công dân xã đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại địa điểm tiếp công dân xã khi có yêu cầu.

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 CÔNG DÂN

Điều 10. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công 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 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.

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 phân loại, xử lý, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đơn đốc đơn thư được chuyển đến các phòng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. 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 11. Quyền của cán bộ, công chức tiếp công 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 công 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) Từ chối tiếp công dân đang trong tình trạng say rượu, bia, tâm thần và những người vi phạm nội quy Phòng Tiếp công dân.

b) Người đã có thông báo không tiếp của cơ quan có thẩm quyền.

c) Người đến khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, khiếu nại đã được toà án thụ lý giải quyết sau khi đã giải thích, trả lời đầy đủ cho đương sự.

6. 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.

Mục 3

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

Điều 12. Quyền của công dân khi đến Phòng Tiếp công dân

1. Tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị bằng đơn hoặc trực tiếp trình bày.

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh với thủ trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

4. Yêu cầu được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng văn bản.

5. Yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

6. Góp ý kiến bằng văn bản bỏ vào hộp thư góp ý, ghi sổ góp ý hoặc trực

tiếp trình bày.

7. 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.

8. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. Nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy ủy quyền hợp pháp, nếu là luật sư đại diện cho người khiếu nại thì phải có 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.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy Tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình khi có yêu cầu; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

4. 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.

5. 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 14. 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 15. 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, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 16. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Tại địa điểm Tiếp công dân xã niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế.

Điều 17. Tiếp nhận và xử lý bước đầu đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào Sổ tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn có vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 18. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì công chức tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì công chức tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại địa điểm Tiếp công dân xã sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào cơ sở dữ liệu trên máy tính hoặc Hệ thống phần mềm quản lý tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để

nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc chuyển đến bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, đơn vị mình thì công chức tiếp công dân hướng dẫn người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

Điều 19. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, 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 đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các phòng, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, Bộ phận Tiếp công dân xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn theo quy định.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Quản lý công tác tiếp công dân

1. Bộ phận Tiếp công dân xã chủ trì tổ chức công tác tiếp dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm Tiếp công dân xã; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật; phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm Tiếp công dân xã; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổng hợp, báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về tiếp công dân với Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã và Chủ tịch UBND xã theo quy định; tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã giúp Chủ tịch UBND xã thống nhất quản lý công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân.

Điều 21. 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

UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế và theo quy định của pháp luật./.