ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ THẠCH XUÂN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Thạch Xuân

(Ban hành kèm theo Quyết định số 747 /QĐ-UBND ngày 19 /7/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Thạch Xuân)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Thạch Xuân; trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Thạch Xuân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Thạch Xuân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các trung tâm, phòng, ban, ngành, đoàn thể xã.
2. Người tiếp công dân; người được giao nhiệm vụ xử lý đơn thư.
3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân 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.

Điều 4. 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, 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 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.

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 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;

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. 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 sau đây:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

đ) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

e) 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;

g) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

h) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

i) 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;

k) 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;

l) 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;

m) 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;

n) 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.

2. Việc từ chối tiếp công dân phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật; không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại các điểm a, b, d, đ, e, g, h, i, k, m, n khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân theo quy định tại điểm c và điểm l khoản 1 Điều này thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, 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 số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 7. 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 8. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Thạch Xuân được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã (địa chỉ: thôn Trung Điền, xã Thạch Xuân, tỉnh Hà Tĩnh) hoặc địa điểm khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định.

2. Ủy ban nhân dân xã bố trí 01 phòng tiếp công dân trong khuôn viên trụ sở Ủy ban nhân dân xã; trang bị các điều kiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi; có niêm yết công khai nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân định kỳ.

Điều 9. Tiếp công dân thường xuyên

1. Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện tại phòng tiếp công dân.

2. Ủy ban nhân dân xã phân công 01 công chức Văn phòng HĐND và UBND xã làm công tác tiếp công dân thường xuyên, trực tiếp nhận và xử lý đơn thư vào các ngày làm việc trong tuần theo giờ hành chính.

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân 02 ngày trong 01 tháng, cụ thể: vào ngày 05 và ngày 20 hằng tháng. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ thì thời gian tiếp công dân định kỳ sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết tại phòng tiếp công dân và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử xã 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 do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

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.

3. Tùy tình hình thực tiễn, việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất được thực hiện tại phòng tiếp công dân hoặc phòng họp cơ quan hoặc địa điểm phù hợp khác tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

Điều 11. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân; đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. Kết thúc việc tiếp công dân, ý kiến chỉ đạo của chủ trì phải được lập thành văn bản (Thông báo kết luận việc tiếp công dân) và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để tổ chức thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo;

xác định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Sắp xếp việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

2. Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân; nội dung ghi chép phải trung thực, đầy đủ, rõ ràng.

3. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân.

Điều 13. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Cử đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao;

2. Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

3. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

Chương III
QUY TRÌNH

Điều 14. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; yêu cầu công dân 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; 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.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn

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

3. Trường hợp trong đơn 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.

Điều 15. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Việc phân loại, chuyển 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 Ủy ban nhân dân xã và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến 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.

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 thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 16. Trách nhiệm thông báo cho người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã chuyển đến, các cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 17 của Quy chế này.

Điều 17. 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, người 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, tổ chức, 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. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM TIẾP VÀ XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG

Điều 18. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). 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.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. 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 19. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những 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 thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

Điều 20. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi nhận được yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, người phụ trách địa điểm tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm:

a) Cử người có trách nhiệm hoặc trực tiếp tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền;

c) Giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

d) Chủ trì vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương.

2. Trưởng Công an xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện hoặc phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng tại nơi có nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Chương V
CHẾ ĐỘ, CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 21. Chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được hưởng các chế độ, chính sách sau:

a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định;

b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

2. Người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ trực tiếp phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định.

Điều 22. Đối tượng được hưởng chế độ bồi dưỡng khi tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người làm công tác cơ yếu được giao nhiệm vụ hoặc được phân công trực tiếp giúp việc cho hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân.

2. Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất; cán bộ, công chức được cấp có thẩm quyền triệu tập làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân.

3. Cán bộ, công chức; sỹ quan, hạ sỹ quan, chiến sỹ, quân nhân chuyên nghiệp và nhân viên quốc phòng trong lực lượng vũ trang; người làm công tác cơ yếu; cán bộ dân phòng, y tế, giao thông khi được giao nhiệm vụ hoặc phân công phối hợp tiếp công dân, giữ gìn an ninh, trật tự, bảo đảm y tế tại địa điểm tiếp công dân.

4. Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người làm công tác cơ yếu được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ chuyên trách xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 23. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng

1. Chế độ bồi dưỡng được tính theo ngày làm việc đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân. Các đối tượng khác, chế độ bồi dưỡng được tính theo ngày làm việc thực tế.

2. Mức chi thực hiện theo quy định tại Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người

làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư số 65/2026/TT-BTC ngày 11/6/2026 của Bộ trưởng Bộ Tài chính) và các văn bản pháp luật có liên quan.

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Về tiếp công dân:

a) Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện một số nhiệm vụ sau: phân công người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại xã; thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

b) Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với Văn phòng Đảng ủy và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham mưu Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phối hợp cùng tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

c) Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng lớn đến an ninh, trật tự trên địa bàn thì Văn phòng HĐND và UBND xã kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền.

2. Về xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

a) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao cơ quan chuyên môn xem xét, tham mưu việc thụ lý hoặc không thụ lý, giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao cơ quan chuyên môn thực hiện các nhiệm vụ: xử lý ban đầu thông tin tố cáo; kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo; điều kiện thụ lý tố cáo; tham mưu việc thụ lý tố cáo, không thụ lý hoặc thụ lý, giải quyết tố cáo theo quy định.

3. Tham mưu chi trả chế độ cho các đối tượng được hưởng chế độ bồi dưỡng khi tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về tiếp công dân bằng các hình thức phù hợp, hiệu quả.

5. Tham mưu Ủy ban nhân dân xã thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về tiếp công dân, xử lý đơn thư theo quy định.

Điều 25. Trách nhiệm các trung tâm, phòng, ngành ở xã

1. Trách nhiệm chung

a) Thực hiện nghiêm túc quy định tại Điều 13 và Điều 20 Quy chế này.

b) Tích cực phối hợp, trao đổi với Văn phòng HĐND và UBND xã trong quá trình tiếp công dân, xem xét, xử lý đơn thư. Cử người đại diện phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã tiếp công dân về những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, phạm vi lĩnh vực phụ trách của đơn vị mình theo yêu cầu của Văn phòng HĐND và UBND xã.

c) Tham mưu thụ lý khiếu nại, từ chối thụ lý khiếu nại; xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo, điều kiện thụ lý tố cáo và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét việc thụ lý tố cáo, không thụ lý hoặc thụ lý tố cáo đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo được giao.

d) Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lưu trữ hồ sơ giải quyết đơn thư, vụ việc theo quy định.

2. Công an xã chủ động nắm chắc tình hình, kịp thời tham mưu phương án xử lý các tình huống khi có đoàn đông người khiếu kiện, gây rối an ninh trật tự tại trụ sở các cơ quan, đơn vị và nhà riêng của lãnh đạo các cấp; chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã cử cán bộ, chiến sỹ đảm bảo an ninh trật tự tại các phiên tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

3. Trung tâm Dịch vụ tổng hợp phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã tích cực thông tin, tuyên truyền các quy định pháp luật về tiếp công dân và kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư trên địa bàn xã.

4. Trạm Y tế xã phối hợp cử cán bộ, viên chức tham gia phục vụ tiếp công dân khi có yêu cầu hỗ trợ về y tế.

Điều 26. Khen thưởng

Tổ chức, cá nhân thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Xử lý vi phạm

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân mà có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định. Nếu có dấu hiệu tội phạm thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những người có liên quan có hành vi vi phạm quy định tại các khoản 4, 5, 6, 7 và 8 Điều 7 Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính và các nghị định xử phạt vi phạm hành chính của Chính phủ trong lĩnh vực trật tự, an toàn xã hội, công nghệ thông tin, an toàn, thông tin mạng... hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 28. Điều khoản thi hành

1. Trường hợp các văn bản dẫn chiếu trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo các văn bản mới.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc nội dung cần sửa đổi, bổ sung cho phù hợp, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo, đề xuất gửi về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, nghiên cứu, tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định./.