

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã Dương Quang**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/QĐ-UBND ngày 07/01/2025  
của UBND xã Dương Quang)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã, trách nhiệm của các ngành, đoàn thể và công chức trong việc phối hợp tiếp công dân; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã; trách nhiệm, quyền hạn của công dân và người tiếp công dân; công tác phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp.

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

#### Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp 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 hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

#### Điều 3. Địa điểm công dân

1. Phòng tiếp công dân của UBND xã được bố trí tại tầng 01, trụ sở UBND xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã; là nơi tiếp công dân thường xuyên của xã và tiếp định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê (cán bộ tiếp công dân xã) chịu trách nhiệm quản lý Trụ sở tiếp công dân xã; phối hợp với các phòng, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

3. Tại Trụ sở tiếp công dân xã niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND xã.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã**

1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý Việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã được thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013.

#### 2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Cán bộ tiếp công dân xã làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân **thường xuyên vào các ngày làm việc** tại Trụ sở tiếp công dân xã.

b) Các cơ quan, tổ chức quy định tại Khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013 có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng cán bộ tiếp công dân xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã.

#### 3. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày **Thứ Tư** hằng tuần tại Trụ sở tiếp công dân xã. Nếu trùng vào ngày Lễ, Tết thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất. Nếu trùng vào ngày nghỉ hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày tiếp theo.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm các cơ quan, tổ chức được quy định tại Khoản 3 Điều 13 Luật Tiếp công dân năm 2013, Cán bộ tiếp công dân xã, đại diện các ngành, đoàn thể có liên quan và Trưởng thôn các thôn (khi có yêu cầu).

b) Cán bộ tiếp công dân xã chủ trì, phối hợp với các cán bộ, công chức có liên quan tham mưu xây dựng nội dung, thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch UBND xã tại buổi tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND xã.

c) Cán bộ tiếp công dân xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký tại các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

#### 4. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy, HĐND xã.

b) Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trong trường hợp Chủ tịch UBND xã đi vắng hoặc bận công tác thì ủy quyền cho một Phó Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Cán bộ tiếp công dân xã chủ trì, phối hợp với các cán bộ, công chức có liên quan chuẩn bị nội dung 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 5. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân**

1. Công an xã chỉ đạo, bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân xã, bảo đảm an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND xã; làm tốt công tác tuyên truyền, vận động công dân thực hiện quy định của pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân; có biện pháp, phương án xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

2. Trạm Y tế xã phối hợp với Cán bộ tiếp công dân xã đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Trụ sở tiếp công dân xã khi có yêu cầu.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. 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, 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 Trụ sở tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài Trụ sở tiếp công dân theo quy định.

## **Điều 7. Quyền hạn của người tiếp công dân**

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân**

1. Công dân có các quyền sau

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân, hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

c) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau

a) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

b) Không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy tiếp công dân.

c) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

d) Ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được thư ký của buổi tiếp công dân ghi chép lại.

đ) Trường hợp tiếp một lượt 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.

## **Chương IV**

### **PHỐI HỢP XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP**

#### **Điều 9. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp**

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người tại Trụ sở tiếp công dân xã, Ban Tiếp công dân xã kịp thời báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo UBND xã để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 10. Điều phối lực lượng**

1. Cán bộ tiếp công dân xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ, yêu cầu các cơ quan, tổ chức liên quan, Trưởng thôn, nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt kịp thời tại Trụ sở tiếp công dân để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với Công an xã để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

2. Trưởng thôn có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cán bộ tiếp công dân xã trong việc tiếp công dân, hướng dẫn, vận động, thuyết phục công dân không khiếu kiện vượt cấp để xem xét giải quyết theo quy định.

#### **Điều 11. Xử lý tình huống**

Trường hợp nếu có công dân phát sinh khiếu kiện đông người và kéo lên UBND xã, UBND thị xã, các cơ quan của tỉnh, trung ương và nhà riêng của các đồng chí lãnh đạo, trưởng thôn phải phối hợp với công chức, các ngành, đoàn thể xã có liên quan, lãnh đạo UBND xã kịp thời đến vận động, đưa công dân về địa phương, đồng thời phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tiếp, đối thoại với công dân ngay trong ngày.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Các ban ngành đoàn thể, cán bộ công chức, Trưởng thôn có liên quan**

1. Các ban ngành đoàn thể, cán bộ, công chức, Trưởng thôn phối hợp chặt chẽ với cán bộ tiếp công dân xã trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định của pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất.

2. Đề nghị Thường trực Đảng ủy, Ủy ban Kiểm Đảng ủy cử đại diện tham gia tiếp công dân định kỳ theo quy định tại Điểm a Khoản 3 Điều 4 Quy chế này.

3. Các công chức chuyên môn: Địa chính NN-XD-MT, Tư pháp - Hộ tịch tham gia tiếp công dân cùng với cán bộ tiếp công dân xã để tiếp nhận, phân loại, xử lý các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, kịp thời tham mưu UBND xã xem xét giải quyết (khi có đề nghị của cán bộ tiếp công dân và Lãnh đạo UBND xã).

### **Điều 13. Cán bộ tiếp công dân**

Tham mưu Chủ tịch UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại Trụ sở tiếp công dân xã. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

### **Điều 14. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần sửa đổi, bổ sung, công chức Văn phòng - Thống kê (cán bộ tiếp công dân xã) tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật.