

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ QUÀI TỎ

Số: 568 /QĐ-UBND

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

Quài Tỏ, ngày 14 tháng 7 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 Quài Tỏ

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUÀI TỎ

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 16 tháng 6 năm 2018;

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; Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân;

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; 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 37/TTr-VP ngày 11 tháng 7 năm 2026.

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 tại trụ sở UBND xã Quài Tỏ”.

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

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;
- UBND tỉnh (B/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy (B/c);
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan chuyên môn xã;
- Lưu: VT, TCD.



CHỦ TỊCH

Nhữ Duy Đông

QUY CHẾ
Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo phản
ánh, kiến nghị của Trụ sở UBND xã Quài Tở
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 568 /QĐ-UBND ngày 14 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch UBND xã Quài Tở)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, các phản ánh, kiến nghị (gọi tắt là đơn thư) của công dân.

2. Áp dụng đối với UBND xã Quài Tở; cán bộ, công chức thuộc UBND xã Quài Tở được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của UBND xã; các tổ chức, cá nhân khác có liên quan phải thực hiện theo quy chế này và tuân thủ theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản Pháp luật khác có liên quan.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã Quài Tở.

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

4. Quản lý, tiếp nhận, xử lý, theo dõi toàn bộ đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân có thể được tiến hành trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Trụ sở UBND xã hoặc Tiếp công dân trực tuyến, thực hiện qua môi trường điện tử, sử dụng các thiết bị truyền hình trực tuyến và mạng Internet tại Trụ sở hoặc địa điểm tiếp công dân của xã theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP của Chính phủ khi địa phương được trang bị hạ tầng kỹ thuật và đáp ứng điều kiện theo quy định.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân; giữ bí mật và bảo

đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của Trụ sở UBND xã là nơi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với cơ quan hành chính nhà nước và người có thẩm quyền thuộc UBND xã theo quy định của pháp luật được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, 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.

2. Tại phòng Tiếp công dân, tầng 1 - Trụ sở làm việc UBND xã Quài Tở, tỉnh Điện Biên (Địa chỉ: Bản Xuân Ái, xã Quài Tở, tỉnh Điện Biên).

Chương II CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã (Tiếp công dân trực tiếp)

1. Tiếp công dân thường xuyên

a) Tiếp công dân thường xuyên Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần (*từ thứ Hai đến hết thứ Sáu*).

b) Giao Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã làm đầu mối:

- Tiếp nhận việc đăng ký tiếp công dân;
- Hướng dẫn công dân, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan;
- Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân trong giờ hành chính vào tất cả các ngày làm việc, theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trụ sở UBND xã ít nhất 02 ngày trong 01 tháng theo quy định tại điểm a, khoản 7 Điều 1 của Luật số 136/2025/QH15, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào **ngày 05 và ngày 20 hằng tháng**. (*nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì sẽ chuyển sang ngày làm việc tiếp theo*).

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã.

c) Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được niêm yết tại Trụ sở UBND xã.

d) Lịch tiếp công dân của các ngành tham gia tiếp công dân được niêm yết tại Trụ sở UBND xã theo quy định.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không trực tiếp tiếp thì ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Văn phòng HĐND-UBND xã chuẩn bị để Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 6. Tiếp công dân trực tuyến

1. Thực hiện khi công dân không thể đến trực tiếp hoặc theo quyết định của Chủ tịch UBND xã, bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật và quy định pháp luật.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có đủ điều kiện đảm bảo theo quy định về hạ tầng kỹ thuật phù hợp và theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc hệ thống dùng chung do cấp trên triển khai.

3. Công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, số căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có). Người tiếp công dân có trách nhiệm xác thực danh tính; trường hợp không xác định được hoặc có dấu hiệu giả mạo thì được tạm dừng hoặc từ chối phiên làm việc.

4. Công dân được ghi âm, ghi hình trong buổi tiếp công dân theo quy định của pháp luật; việc ghi âm, ghi hình không được làm ảnh hưởng đến trật tự buổi tiếp công dân, cản trở hoạt động công vụ hoặc xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

5. Người tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến phải mặc trang phục nghiêm chỉnh; chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

6. Dữ liệu phát sinh là thành phần hồ sơ vụ việc và được quản lý, lưu trữ, bảo mật theo quy định pháp luật.

Điều 7. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân xã

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã khi có yêu cầu; có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

2. Trạm y tế phối hợp với Văn phòng, công chức 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.

3. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân được các cơ quan, tổ chức tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn

thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người đến tố cáo được các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm bảo đảm bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật;

c) Cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

Chương III

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

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- 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) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- 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:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
- b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; 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) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng

ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

f) Khi tham gia tiếp công dân trực tuyến: Phải mặc trang phục nghiêm chỉnh; luôn để thiết bị ở trạng thái mở camera; âm thanh micro chỉ bật khi được yêu cầu phát biểu và không tạo tạp âm gây ảnh hưởng buổi tiếp.

Điều 9. 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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 cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

8. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu phải trao Giấy biên nhận ban hành kèm theo Nghị định 154/2026/NĐ-CP.

9. Ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân.

10. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện và thiết bị để tiếp công dân trực tuyến (khi xã đáp ứng điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến).

11. Việc lưu trữ dữ liệu, biên bản, tài liệu của các buổi tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, chuyển đổi số và tiếp công dân.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện trong các trường hợp quy định

tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân hoặc trong các trường hợp sau đây:

1. 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;
2. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;
3. 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;
4. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;
5. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. 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;
10. 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.
11. Khi từ chối tiếp, cán bộ phải giải thích rõ lý do; trường hợp cần thiết phải ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại địa điểm tiếp công dân của Trụ sở UBND xã và phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan công bố trên Trang thông tin điện tử của xã.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân.
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- c) Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

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 12. 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, 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) hoặc Sổ định danh cá nhân hoặc Giấy chứng nhận căn cước; 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. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu phải trao Giấy biên nhận theo Mẫu số 02/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tiếp công dân.

Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ Tiếp công dân theo mẫu quy định tại Mẫu số 03/TCD Nghị định số 154/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tiếp công dân.

Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày; (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân); ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện quyền theo quy định của Luật. 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.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 13. 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, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người 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, tổ chức, đơn vị mình thì người 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. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

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 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 của Trụ sở UBND xã sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào sổ, theo dõi kết quả giải quyết.

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, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn 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 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc thông báo kết quả xử lý được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Chương V

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

Điều 15. 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 địa điểm tiếp công dân của Trụ sở UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã kịp thời báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo UBND xã để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Điều phối lực lượng

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trụ sở UBND xã hoặc nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt kịp thời để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với lực lượng 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. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc tiếp công dân, hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về nơi cư trú để xem xét giải quyết theo quy định.

Điều 17. Xử lý tình huống

Lực lượng bảo vệ an ninh trật tự nhanh chóng ổn định và bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm đông người tụ tập; khi cần thiết thì phân công chốt chặn, cô lập các tuyến đường vào địa điểm đang có đông người tụ tập; phối hợp điều động phương tiện để đưa người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trở về nơi cư trú để xem xét giải quyết theo quy định.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp các cơ quan tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trụ sở UBND xã và chuẩn bị các điều kiện tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo quy định; hướng dẫn, đôn đốc, các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Văn phòng HĐND và UBND xã tiếp thu tổng hợp đề xuất Ủy ban nhân dân xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế và theo quy định của pháp luật./.
