

Số: 837 /QĐ-UBND

Đồng Xuân, ngày 01 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân của
UBND xã, Chủ tịch UBND xã Đồng Xuân**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐỒNG XUÂN

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo 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 ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP 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;

Căn cứ Nghị định số 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng 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 tại Tờ trình số 24/TTr-VP ngày 30/6/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của UBND xã, Chủ tịch UBND xã Đồng Xuân.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 64/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Đồng Xuân ban hành Quy chế tiếp công dân của UBND xã, Chủ tịch UBND xã Đồng Xuân.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch;
- Chánh VP, PCVP;
- Lưu: VT, TCD.

 **Nguyễn Ng**

Nguyễn Ngọc Tuấn



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

QUY CHẾ

Tiếp công dân của UBND xã, Chủ tịch UBND xã Đồng Xuân
(Ban hành kèm theo Quyết định số 837 /QĐ-UBND ngày 01/7/2026
của Chủ tịch UBND xã Đồng Xuân)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trình tự tiếp công dân, trách nhiệm tiếp công dân, quan hệ phối hợp tiếp công dân và theo dõi, kiểm tra, báo cáo tình hình tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (sau đây gọi là Chủ tịch UBND xã) và tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Đồng Xuân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Lãnh đạo UBND xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã (sau đây gọi là Văn phòng HĐND và UBND xã), các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND xã, cán bộ, công chức có liên quan đến việc tiếp công dân.

2. Công dân, cơ quan, tổ chức trong việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính; cán bộ, công chức, viên chức trong việc khiếu nại quyết định kỷ luật hành chính; công dân trong việc tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Mục đích của công tác tiếp công dân và xử lý đơn

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật

2. Tiếp nhận, hướng dẫn, thụ lý, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để xem xét giải quyết, ra quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận việc giải quyết tố cáo, quyết định xử lý tố cáo để trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật.

3. Tăng cường công tác giám sát, phát huy quyền dân chủ của công dân, trách nhiệm thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người thuộc quyền quản lý; phát hiện những hạn chế, bất cập trong cơ chế, chính sách pháp luật để kịp thời chỉ đạo, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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.

7. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Những trường hợp được từ chối tiếp công dân theo Điều 9 Luật Tiếp công dân.

b) 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;

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

d) 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;

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

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

g) 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;

h) 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;

i) 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;

k) 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;

l) 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.

Chương II **TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN**

Mục 1

TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN

Điều 5. Việc tiếp công dân thường xuyên

1. Văn phòng HĐND và UBND xã cử công chức đáp ứng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên theo quy định để tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

2. Trường hợp tiếp công dân mà nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị được người có trách nhiệm tiếp công dân giao thì yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết trả lời hoặc hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị đó để giải quyết.

Điều 6. Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, 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.

a) 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 họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu. 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 họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu và xuất trình văn bản ủy quyền của người ủy quyền.

b) 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.

c) 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.

d) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

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.

3. Sau khi kiểm tra ghi nhận các thông tin theo Khoản 1 Điều này, người tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày nội dung vụ việc; ý kiến giải thích của người tiếp công dân được ghi vào sổ tiếp công dân có chữ ký hoặc điểm chỉ của người trình bày để tổng hợp, theo dõi.

4. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân kiểm tra nội dung đơn đã giao cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết để trả lời kết quả hoặc tiến độ giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân, trường hợp cần kiểm tra phải có giấy hẹn ghi rõ thời gian trả lời.

Điều 7. 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.

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 hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

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 9 Quy chế này; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. 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 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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 Chủ tịch UBND 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 Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã để báo cáo với Chủ tịch UBND xã. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP 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.

b) Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức 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 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 UBND xã thì người tiếp công dân báo cáo lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã để tham mưu phân công cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì người tiếp công dân tham mưu 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 9. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung

1. Trường hợp có nhiều người cùng đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì người có trách nhiệm tiếp công dân hoặc người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử người đại diện để trình bày nội dung vụ việc. Việc cử người đại diện được thực hiện theo Điều 29 và Điều 30 của Luật Tiếp công dân.

2. Văn bản cử người đại diện phải có những nội dung sau:

- a) Ngày, tháng, năm.
- b) Họ, tên, địa chỉ của người đại diện.
- c) Nội dung, phạm vi được đại diện.
- d) Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung.
- e) Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

3. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và nội dung của văn bản cử đại diện.

4. Việc tiếp, xử lý, 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 về một nội dung tại nơi tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 30, Điều 31 Luật Tiếp công dân.

Mục 2

**TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT
CỦA CHỦ TỊCH UBND XÃ**

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được tổ chức vào giờ làm việc các ngày 10 và 20 hàng tháng. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng với ngày thứ 7, chủ nhật hoặc ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp. Lịch tiếp công dân định kỳ được công bố công khai, niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

2. Việc tiếp định kỳ được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã (số 68 Trần Phú, Long Châu, xã Đồng Xuân, tỉnh Đắk Lắk)

3. Các cơ quan cùng tham gia tiếp công dân định kỳ bao gồm: Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, Trưởng các cơ quan, ban, ngành xã, Ban nhân dân các thôn có liên quan đến nội dung tiếp công dân. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan khi được yêu cầu cùng tham dự tiếp công dân định kỳ phải trực tiếp tham dự; trường hợp vắng có lý do chính đáng phải báo cáo Chủ tịch UBND xã trước ít nhất 01 ngày và phải cử cấp phó đi thay.

Điều 10. Trách nhiệm tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cấp thiết trong các trường hợp sau:

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.

2. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị được mời tham gia tiếp công dân đột xuất với Chủ tịch UBND xã với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng phải cử người có trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức, đơn vị mình theo quy định. Sau khi được người có trách nhiệm tiếp công dân đồng ý, Văn phòng HĐND và UBND xã bố trí lịch tiếp công dân.

Điều 11. Chuẩn bị và tiếp công dân định kỳ, đột xuất

1. Trường hợp có nhiều người có yêu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự. Khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, Văn phòng HĐND và UBND xã phải kiểm tra theo quy định tại Điều 6 của Quy chế này.

2. Đối với trường hợp vụ việc đã được xem xét giải quyết trả lời lần hai và có hiệu lực thực hiện. Sau khi đã giải thích mà công dân vẫn còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp Chủ tịch UBND xã thì ghi tên, nội dung vụ việc vào danh sách và báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét quyết định.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch UBND xã những trường hợp đột xuất phát sinh tại nơi tiếp công dân để tổ chức tiếp công dân. Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các điều kiện, các nội dung cho Chủ tịch UBND xã để tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Điều 12. Trình tự tiếp công dân định kỳ, đột xuất

1. Văn phòng HĐND và UBND xã phân công người làm thư ký tại buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã. Thư ký chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị và thông báo cho người chủ trì biết trước khi tiếp công dân.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã phân công người kiểm tra giấy tờ tùy thân, thông báo cho công dân biết theo thứ tự đã đăng ký và báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân về họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung yêu cầu vụ việc của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành, lắng nghe ý kiến trình bày của công dân và đề nghị các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham dự trả lời công khai để được rõ nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan để có kết luận nội dung tiếp công dân đó.

5. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân phải 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 13. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện thông báo kết quả tiếp công dân

1. Thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất do Văn phòng HĐND và UBND xã ký phát hành trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn 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 được biết.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phân công người nghiên cứu, lập báo cáo tổng hợp vụ việc, có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện thông báo kết quả tiếp công dân, kể từ ngày có thông báo chỉ đạo về việc tiếp công dân trình người có trách nhiệm tiếp công dân xem xét.

Điều 14. Tiếp công dân trực tuyến

Tham gia, phối hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại Chương V Nghị định số 154/2026/NĐ-CP 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.

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan trong tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND 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;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị, Ban nhân dân thôn có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị, Trưởng, phó Ban nhân dân các thôn cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Chủ tịch UBND xã giao;

b) 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;

c) 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 Chủ tịch UBND xã sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã chuẩn bị văn bản trả lời công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì giao một cơ quan làm cơ quan chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Chủ tịch UBND xã trả lời công dân.

Chương III

MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ VÀ CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 16. Quan hệ giữa Văn phòng HĐND và UBND xã với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến thì Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đúng trình tự, đúng thủ tục, đúng nội dung, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết cho Văn phòng HĐND và UBND xã.

2. Những trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến, nếu Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết thì Văn phòng HĐND và UBND xã có văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị đó phải khẩn trương giải quyết. Trường hợp đã có văn bản yêu cầu nhưng vụ việc chậm giải quyết, không được giải quyết thì Văn phòng HĐND và UBND xã báo cáo người có trách nhiệm tiếp công dân quyết định kiểm tra cơ quan, tổ chức, đơn vị đó về trách nhiệm giải quyết vụ việc.

Trường hợp qua kiểm tra phát hiện có vi phạm thì kiến nghị người có trách nhiệm tiếp công dân xử lý trách nhiệm cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Quan hệ giữa Văn phòng HĐND và UBND xã xã với Công an xã

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phối hợp với Công an xã để bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân; có biện pháp bảo đảm an toàn cho người có trách nhiệm tiếp công dân, người tiếp công dân và hoạt động tại địa điểm tiếp công dân.

2. Việc xử lý các hành vi vi phạm phải tuân thủ theo quy định pháp luật về bảo đảm trật tự công cộng, về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh trật tự và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Chế độ, chính sách đối với người tham gia tiếp công dân

Người thực hiện tiếp công dân thường xuyên, tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất được hưởng các chế độ theo quy định hiện hành. Kinh phí chi trả chế độ cho người tham gia tiếp công dân do ngân sách nhà nước đảm bảo.

Điều 19. Tổ chức thực hiện

1. Lãnh đạo UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Ban Nhân dân các thôn, công chức, viên chức quán triệt, triển khai, đôn đốc, nghiêm túc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc thì cơ quan, cá nhân, tổ chức phản ánh về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để xem xét, giải quyết.