

Số: 1055/QĐ-UBND

Xã Hoàng Văn Thụ, ngày 08 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Hoàng Văn Thụ

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HOÀNG VĂN THỤ

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12/ 6/ 2018;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

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 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 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND xã Hoàng Văn Thụ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 07/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Hoàng Văn Thụ về việc ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân và việc tiếp công dân trên địa bàn xã.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các Phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, ngành thuộc UBND xã;
- C,PCVP
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Trọng Vĩnh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HOÀNG VĂN THỤ**

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

QUY CHẾ

**Tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,
phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Hoàng Văn Thụ**
(Kèm theo Quyết định số 1055 /QĐ-UBND ngày 08 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Hoàng Văn Thụ)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và 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 Hoàng Văn Thụ; cán bộ, công chức 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 các tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của UBND xã.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tổ chức tiếp công dân phải tuân thủ theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định pháp luật khác có liên quan; hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng quy định; bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đồng thời giữ gìn kỷ luật, kỷ cương hành chính.
2. Không né tránh, không đùn đẩy trách nhiệm, không chuyển đơn lòng vòng; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu chỉ thực hiện khi thật sự cần thiết và đúng quy định.
3. Bảo đảm bảo mật thông tin của người tố cáo, người cung cấp thông tin và dữ liệu cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết theo quy định của pháp luật.
4. Khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; việc thực hiện trên môi trường số phải bảo đảm lưu vết đầy đủ, an toàn dữ liệu và khả năng truy xuất, kiểm tra khi cần thiết.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên

Chủ tịch UBND xã phân công, bố trí công chức trực tiếp tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc. Công chức được phân công thực hiện tiếp

công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc, có trách nhiệm tiếp nhận, hướng dẫn và xử lý ban đầu các nội dung theo thẩm quyền.

Điều 4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND xã thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ ngày 08 và ngày 20 hàng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tiếp vào ngày làm việc liền kề tiếp theo). Lịch tiếp công dân cụ thể phải được niêm yết công khai tại trụ sở UBND xã, tại điểm tiếp dân và thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng của xã để công dân kịp thời nắm bắt.

2. Tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và các trường hợp cần thiết khác.

3. Trường hợp thay đổi lịch tiếp công dân, Ủy ban nhân dân xã phải thông báo và niêm yết công khai kịp thời để công dân biết, thực hiện.

4. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến thực hiện khi có đủ điều kiện đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân UBND xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Ủy ban nhân dân xã; nơi lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân.

2. Tại phòng Tiếp công dân niêm yết: Lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định

Địa điểm: Phòng Tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Hoàng Văn Thụ (Thôn Tân Mỹ, xã Hoàng Văn Thụ, tỉnh Lạng Sơn).

Điều 6: Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Quyền của công dân: Công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã có quyền trình bày nội dung vụ việc; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan; được hướng dẫn, giải thích về quyền, nghĩa vụ và trình tự, thủ tục thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý đơn, vụ việc đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn luật định; thông báo kết quả giải quyết hoặc tiến độ xử lý; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin cá nhân, bí mật đời sống riêng tư; trường hợp là người tố cáo thì được bảo vệ danh tính và các quyền, lợi ích hợp pháp; đồng thời thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nghĩa vụ của công dân:

Xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ (như căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác); trường hợp đại diện, ủy quyền phải xuất trình giấy ủy quyền hợp pháp theo quy định.

Trình bày trung thực, rõ ràng nội dung vụ việc, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày.

Chấp hành nội quy tiếp công dân, hướng dẫn của người tiếp công dân; giữ gìn trật tự, không gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Không có hành vi xúc phạm danh dự, nhân phẩm, đe dọa, cản trở người thi hành công vụ; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối, kích động, làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan.

Việc ghi âm, ghi hình, quay phim, chụp ảnh hoặc phát trực tiếp trong buổi tiếp công dân phải tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và quy định của pháp luật; không được thực hiện nếu gây mất trật tự, cản trở hoạt động tiếp công dân, xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân hoặc quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

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.

Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 7. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

1. Có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật; kiểm tra, đôn đốc việc tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. Kết thúc buổi tiếp công dân, ý kiến chỉ đạo phải được lập thành Thông báo kết luận việc tiếp công dân và gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để tổ chức thực hiện; đồng thời xác định thời hạn giải quyết theo quy định và yêu cầu cơ quan có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết cho công dân.

Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có căn cứ và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Chủ tịch UBND xã trả lời ngay cho công dân; trường hợp vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì thông báo rõ thời hạn giải quyết và cơ quan hoặc người có trách nhiệm để công dân liên hệ, theo dõi kết quả giải quyết.

4. Người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, lắng nghe và tiếp nhận đầy đủ nội dung trình bày của công dân; hướng dẫn công dân trình bày rõ ràng, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) để phục vụ việc xem xét, xử lý theo quy định. Đồng thời, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ, gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền; không hứa hẹn, không cam kết giải quyết vượt thẩm quyền.

Có thái độ đứng 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.

5. Tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 14, Điều 15, 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.

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 8. Từ chối tiếp công dân

1. 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:

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;

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

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;

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

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

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;

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;

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;

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;

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. Trường hợp từ chối tiếp công dân, 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, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã 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 ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

3. 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.

Chương III **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN THU**

Điều 9. Nguồn tiếp nhận đơn và thông tin

1. *Tiếp nhận trực tiếp*: Công dân, cơ quan, tổ chức nộp đơn hoặc trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân theo quy định.

2. *Dịch vụ bưu chính*: Đơn được gửi đến cơ quan thông qua các hình thức chuyển phát bưu điện hoặc các dịch vụ chuyển phát nhanh hợp pháp khác.

3. *Qua hệ thống trực tuyến*: Thông tin được gửi qua Cổng dịch vụ công, các nền tảng công nghệ thông tin hoặc các kênh tiếp nhận trực tuyến khác do cơ quan có thẩm quyền thiết lập và công bố.

4. *Chuyển giao từ cơ quan có thẩm quyền*: Đơn hoặc thông tin do các cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền chuyển đến để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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.

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

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

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, trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 38 Luật Tố cáo.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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/TCĐ ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Chương IV

QUY ĐỊNH TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

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

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã;
- Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp 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 cấp xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp xã tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã.

3. Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo xử lý.

Điều 13. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn xã Hoàng Văn Thụ thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch UBND

xã diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

Điều 14. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị, tổ chức chính trị - xã hội

1. Cử người tham gia phối hợp tiếp công dân theo Điều 3, Điều 4 Quy chế này và khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND xã; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình để hướng dẫn, trả lời công dân. Phối hợp chặt chẽ 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 pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo phân công khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

2. Báo cáo, cung cấp kịp thời kết quả xử lý đơn thư, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết do Chủ tịch UBND xã giao hoặc do các cơ quan có thẩm quyền chuyển đến.

3. Báo cáo kịp thời với UBND xã (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người phát sinh tại địa phương, các vụ việc dự báo sẽ khiếu tố vượt cấp; phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân, hướng dẫn, giải thích, có biện pháp để tránh đơn thư vượt cấp, kéo dài.

Điều 15. Trách nhiệm của Công an xã

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân xã; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân xã và các địa điểm khác trên địa.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại Địa điểm Tiếp công dân xã thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an xã để xử lý theo đúng quy định.

**Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 16. Quản lý công tác tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với các phòng, ban cơ quan đơn vị có liên quan, chuẩn bị các điều kiện tổ chức công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm tiếp công dân xã; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 17. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.
2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng Công an xã, các công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Quy chế này.
3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan phối hợp kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định.

Điều 18. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) để trình xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.