

Số: /QĐ-UBND

Long Hà, ngày tháng năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã Long Hà**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

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

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của 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 Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tại Tờ trình số 03/TTr-VPUBND ngày 01/7/2025,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã Long Hà.

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

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- UBMTTQ VN xã;
- CT, các PCT;
- Các Phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC;
- LĐVP, CVTD;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã Long Hà

(Ban hành kèm theo Quyết định số       /QĐ-UBND ngày        tháng        năm 2025  
của UBND xã Long Hà)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã Long Hà; việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã trong công tác tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với UBND xã và các cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân xã; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### **Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

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 các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, công tác quản lý, điều hành của UBND xã.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của UBND xã Long Hà.

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. Địa điểm tiếp công dân**

1. Phòng Tiếp công dân UBND xã, địa chỉ: Thôn 8, xã Long Hà, tỉnh Đồng Nai (nằm trong khuôn viên Trụ sở UBND xã Long Hà – gần Đài tưởng niệm liệt sĩ).

2. Phòng Tiếp công dân được bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết Nội quy tiếp công dân; Lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND xã; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

### **Điều 5. Thời gian, hình thức tiếp công dân**

1. UBND xã Long Hà tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật). Cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu UBND xã bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã theo quy định.

3. Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tham gia hoặc cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã *(khi có yêu cầu)*.

5. Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân của Chủ tịch HĐND xã và Chủ tịch UBND xã đến các cơ quan, đơn vị có liên quan.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. 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 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. Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã

*a) Tiếp công dân định kỳ*

- Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân vào vào Thứ Năm hàng tuần trong tháng và Thứ Sáu tuần làm việc thứ tư trong tháng (trừ tháng 7 và tháng 10). Trường hợp có công việc đột xuất Chủ tịch UBND xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đảm bảo theo quy định. Việc ủy quyền được Thông báo tại Phòng tiếp công dân.

- Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã, gồm đại diện lãnh đạo: Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội; Trung tâm Phục vụ hành chính công; Công an xã; Đại biểu HĐND xã; Văn phòng HĐND và UBND xã.

- Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký ban hành Thông báo kết luận việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND xã; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện theo quy định.

*b) Tiếp công dân đột xuất*

- Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

- Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND xã đi vắng thì ủy quyền Phó Chủ tịch UBND xã chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

*c) Tiếp công dân thường xuyên*

Văn phòng HĐND và UBND xã làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân xã theo quy định.

### **Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác mất khả năng nhận thức hoặc hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. 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.

3. 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.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Chương III**

## **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân xã**

*a) Về quyền của công dân:*

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. 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.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

*b) Về nghĩa vụ của công dân:*

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. 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; hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. 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.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Điều 9. Đảm bảo an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân**

Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự tại Phòng 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 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 trong hoạt động tiếp công dân.

### **Chương IV**

## **QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 10. Quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu**

### **nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu, giúp UBND xã, Chủ tịch UBND xã thực hiện quản lý công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và Quy chế này.

Khi tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ theo dõi tiếp công dân” “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Công chức sau khi tiếp nhận có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét giải quyết, trả lời theo quy định.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, giúp Chủ tịch UBND xã trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

### **Điều 11. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân xã được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

### **Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo, quan hệ công tác**

1. Văn phòng HĐND và UBND xã: Có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân xã; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận thông tin để tổng hợp tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định và Quy chế này gửi UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị thuộc xã: Có trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ tại Phòng Tiếp công dân xã khi có yêu cầu; báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc đơn vị mình với UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm thi hành**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc xã, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm chấp hành và tổ chức thực hiện Quy chế này.

Cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được xem xét khen thưởng; cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.