

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã An Lão

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã An Lão)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân, mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã An Lão

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã; các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến Trụ sở UBND xã để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Mục đích của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công

tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

TẠI TRỤ SỞ UBND XÃ

Điều 4. Phòng Tiếp công dân xã An Lão

1. Phòng Tiếp công dân xã là nơi tiếp công dân liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân về những vấn đề liên quan đến đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và quyền lợi hợp pháp của người dân để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. Phòng Tiếp công dân xã: Trụ sở làm việc UBND xã An Lão, tỉnh Gia Lai.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đến nhà riêng, nơi làm việc của Lãnh đạo xã để yêu cầu được tiếp, gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, đề nghị, phản ánh.

4. Văn phòng HĐND và UBND chịu trách nhiệm quản lý Phòng Tiếp công dân của UBND xã.

Điều 5. Việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND xã

1. Lịch tiếp công dân

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 01 lần vào ngày thứ 5 hàng tuần. Nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày lễ thì việc tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp bận công việc không tham gia tiếp công dân theo lịch, Chủ tịch UBND xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân theo quy định.

Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 7h00' đến 11h30';

- Buổi chiều: Từ 13h30' đến 17h00';

Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của xã và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của xã.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã từ chối tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau đây:

2.1. Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết mà không có bằng chứng gì mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

2.2. Những trường hợp đã có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền.

2.3. Những tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kết luận, xử lý nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để tố cáo nhưng không có bằng chứng gì mới.

2.4. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi

phạm quy chế này.

3. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân vào các ngày tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã, tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã:

Bước 1. Công dân đến Phòng Tiếp công dân xã đăng ký, chỉ được mang theo các giấy tờ, tài liệu liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị của mình.

Bước 2. Công dân có trách nhiệm nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). Trường hợp công dân không xuất trình các loại giấy tờ được quy định thì cán bộ tiếp công dân từ chối tiếp dân và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

Bước 3. Tại phòng Tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân nghiên cứu đơn và nội dung kiến nghị, phản ánh của công dân, đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc. Cán bộ tiếp công dân tác nghiệp chương trình quản lý tiếp công dân trên máy tính hoặc ghi vào sổ tiếp công dân, cụ thể:

Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân đã được Chủ tịch UBND xã giải quyết theo thẩm quyền hoặc nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết, xử lý đơn cho công dân biết và trả lời, hướng dẫn công dân theo quy định của pháp luật.

Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân chưa được Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết theo quy định (*nội dung mới*) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và Chủ tịch UBND xã, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm phân loại vụ việc, lập phiếu đăng ký và báo cáo lãnh đạo UBND. Văn phòng HĐND và UBND tổng hợp, xếp lịch và báo cáo Chủ tịch UBND xã tiếp công dân theo quy định.

Bước 4. Căn cứ kết quả tổng hợp và báo cáo của Văn phòng HĐND và UBND, Chủ tịch UBND xã xem xét và tiếp công dân theo quy định. Kết thúc việc tiếp công dân, tùy từng trường hợp cụ thể UBND xã xây dựng văn bản, thông báo kết luận của Chủ tịch UBND xã làm cơ sở trả lời công dân hoặc đơn đốc, chỉ đạo các cơ quan liên quan thực hiện.

Điều 6. Việc tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã

1. 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.

2. Tùy từng trường hợp cụ thể, Chủ tịch UBND xã quyết định thời gian, địa điểm, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất. Văn phòng HĐND và UBND có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan chuẩn bị nội dung và các công việc liên quan để phục vụ buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

Điều 7. Việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND xã

1. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào tất cả các ngày làm việc trong tuần. Thời gian tiếp công dân được quy định trong Nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại Phòng Tiếp công dân.

Thành phần tham gia tiếp công dân thường xuyên

1.1. Ủy ban nhân dân xã phân công công chức làm nhiệm vụ trực và tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của xã;

1.2. Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với các phòng ban chuyên môn thực hiện việc tiếp công dân trong các trường hợp cần thiết.

3. Công chức tham gia tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

4. Quy trình tiếp công dân thường xuyên: Thực hiện theo Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân.

Điều 8. Lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND xã

Lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã thực hiện theo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã và các quy định khác của pháp luật về tiếp công dân, cụ thể:

Thường trực HĐND xã tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 lần vào ngày 15 hàng tháng. Nếu ngày 15 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì việc tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Thường trực HĐND có công việc đột xuất không tham gia tiếp công dân theo lịch, Thường trực HĐND ủy quyền cho Văn phòng HĐND và UBND xã tiếp công dân theo quy định.

Chương III **QUY ĐỊNH TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP** **TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 9. Trách nhiệm chung

Các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới Văn phòng HĐND và UBND xã về họ tên, chức vụ, số điện thoại của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã.

1. Người được giao nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm:

1.1. Thực hiện đúng quy trình tiếp dân.

1.2. Phối hợp chặt chẽ với cán bộ thường trực tiếp công dân của các cơ quan khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

1.3. Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy chế Tiếp công dân.

1.4. Chấp hành sự điều hành của lãnh đạo UBND xã khi xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc các vụ việc phức tạp.

2. Căn cứ tình hình thực tế, Văn phòng HĐND và UBND xã và công chức thường trực tiếp công dân của các cơ quan thống nhất bố trí, sắp xếp việc tiếp công dân cho phù hợp.

Điều 10. Trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ thường trực tiếp công dân của Văn phòng Hội đồng nhân dân xã

1. Tiếp công dân để lắng nghe khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hội đồng nhân dân xã liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân xã.

2. Thống nhất lịch và chuẩn bị nội dung tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã thường xuyên vào ngày 15 hàng tháng và khi có yêu cầu.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động Tiếp công dân của UBND xã.

2. Chỉ đạo xử lý, giải quyết các tình huống phức tạp phát sinh tại Trụ sở UBND xã.

3. Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân.

4. Đề nghị lực lượng an ninh xử lý những người có hành vi gây rối trật tự công cộng, vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân, vi phạm pháp luật; hỗ trợ đảm bảo an toàn, an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân.

5. Duy trì mối quan hệ với các cơ quan phối hợp về thực hiện nhiệm vụ được phân công.

6. Phân công công chức làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân xã; tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; lắng nghe, giải thích và hướng dẫn cho công dân thực hiện pháp luật khiếu nại, tố cáo; phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

7. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, các điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

8. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, phòng, ban chuyên môn cử người phối hợp tiếp công dân đối với các vụ việc đông người, phức tạp hoặc các vụ việc theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã; Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, phòng, ban chuyên môn giải quyết đơn, vụ việc do Chủ tịch UBND xã giao; yêu cầu các đơn vị cung cấp thông tin về kết quả xử lý, giải quyết đơn theo quy định.

9. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã để báo cáo Ban Tiếp công dân Tỉnh và Thường trực Ủy ban nhân dân xã.

10. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Điều 12. Trách nhiệm của Công an xã

Phân công lực lượng nắm tình hình và điều hành các hoạt động đảm bảo an ninh, trật tự trong các ngày tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Lãnh đạo HĐND và UBND xã, các ngày tiếp công dân thường xuyên khi có yêu cầu của lãnh đạo UBND xã; có biện pháp xử lý kịp thời những công dân vi phạm pháp

luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự xúc phạm danh dự, nhân phẩm, tính mạng của công chức tiếp công dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân.

Điều 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban chuyên môn thuộc UBND xã

1. Cử người tham gia phối hợp tiếp công dân theo Điều 7 Quy chế này và khi có yêu cầu của 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.

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 do UBND xã giao.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Chế độ giao ban

Định kỳ 6 tháng, 01 năm hoặc các trường hợp đột xuất khác, Văn phòng HĐND và UBND chủ trì, tổ chức giao ban với các cơ quan tham gia phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã và các cơ quan có liên quan để kịp thời trao đổi thông tin, tình hình về công tác tiếp công dân, thống nhất việc trả lời công dân hoặc hướng dẫn, chuyển đơn, đơn đốc giải quyết hoặc xử lý các tình huống phát sinh liên quan đến việc tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

Các cơ quan tham gia phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã, các cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không phù hợp, các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời trao đổi và gửi ý kiến về Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định./.