

QUY CHẾ

Hoạt động tiếp công dân và việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Thống Nhất

(Ban hành kèm theo Quyết định số 450/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Thống Nhất)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất và tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; việc tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý ban đầu, chuyển đơn, hướng dẫn, theo dõi, đơn đốc sau tiếp công dân đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Quy chế này áp dụng đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích hoạt động tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền hoặc liên quan đến trách nhiệm xử lý của Chủ tịch UBND xã và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan theo quy định của pháp luật.

2. Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật; góp phần phòng ngừa vi phạm pháp luật, hạn chế khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ Nhân dân.

3. Kịp thời nắm bắt tình hình, phát hiện vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự để chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền.

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

1. Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục; Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa người làm công tác tiếp công dân với công chức chuyên môn, Công an xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan.

3. Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn, văn minh công sở; ứng xử chuẩn mực, không phân biệt đối xử; thủ tục đơn giản, thuận tiện; việc tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm nhận diện người tham gia, ghi nhận đầy đủ nội dung trao đổi, an toàn thông tin, lưu trữ dữ liệu và tuân thủ yêu cầu kỹ thuật theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Hình thức tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện theo các hình thức sau đây:

Tiếp công dân trực tiếp;

Tiếp công dân trực tuyến.

1. Tiếp công dân trực tiếp bao gồm:

Tiếp công dân thường xuyên;

Tiếp công dân định kỳ;

Tiếp công dân đột xuất.

2. Tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có đủ điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, đường truyền, thiết bị, phần mềm và yêu cầu quản lý; bảo đảm việc trao đổi, xác nhận thông tin, lưu trữ nội dung và an toàn dữ liệu theo quy định.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm và các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Các hành vi bị nghiêm cấm

Nghiêm cấm cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện các hành vi bị luật pháp nghiêm cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

a) Cán bộ tiếp công dân không được gây phiền hà, sách nhiễu, phân biệt đối xử hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo; không được có thái độ thiếu chuẩn mực, xúc phạm công dân.

b) Người đến địa điểm tiếp công dân không được mang theo vũ khí, vật liệu nổ; không được kích động, lôi kéo, gây rối trật tự hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp buổi tiếp dân khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì.

2. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Thực hiện theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, ngày 15/5/2026 của Chính phủ và Mục IV Nội quy tiếp công dân ban hành kèm theo Quyết định số 449/QĐ-UBND ngày 01/7/2026 của Chủ tịch UBND xã Thống Nhất.

Chương II

ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN VÀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ BAN ĐẦU

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân xã

1. Địa điểm tiếp công dân xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã; là nơi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, nơi tiếp công dân thường xuyên của Ủy ban nhân dân xã.

2. Việc tiếp công dân và tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân xã Thống Nhất (*trong khuôn viên Trụ sở Đảng ủy- UBND xã Thống Nhất, thôn Xuân Tình, xã Thống Nhất, tỉnh Lạng Sơn*).

3. Văn phòng HĐND và UBND xã bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, sổ sách, biểu mẫu, đường truyền, thiết bị phục vụ tiếp công dân trực tuyến, nhân lực và kinh phí cần thiết cho công tác tiếp công dân.

Điều 7. Tiếp nhận, phân loại và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm trực tiếp đón tiếp, ghi nhận nội dung trình bày, tiếp nhận đơn thư và các thông tin, tài liệu liên quan; thực hiện việc giải thích, hướng dẫn trả lời công dân về quyền và nghĩa vụ khi thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự, thủ tục quy định tại Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật số 136/2025/QH15 và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xử lý đơn theo quy định tại Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn nghiệp vụ của Thanh tra Chính phủ về quy trình tiếp công dân, quy trình xử lý đơn để thực hiện việc tổ chức tiếp nhận, phân loại và xử lý nội dung vụ việc. Công chức được phân công có trách nhiệm phối hợp chuyển đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; thực hiện theo dõi, đôn đốc và thông báo kết quả xử lý cho công dân kịp thời; đồng thời phải cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin vụ việc vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân.

3. Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu, xác định nhân thân và tính hợp pháp của người đại diện thực hiện theo quy định tại Mục 1, Chương IV Nghị định số 154/2026/NĐ-CP. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm:

a) 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 ủy quyền thực hiện khiếu nại phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

b) Trường hợp công dân chưa có đơn hoặc đơn chưa rõ nội dung, cán bộ có trách nhiệm hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi chép lại nội dung trình bày trung thực, khách quan và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điền chỉ vào văn bản.

Chương III HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN,

ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT VÀ TRỰC TUYẾN

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo bố trí người làm công tác tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc trong tuần để tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý ban đầu và tham mưu xử lý kịp thời đơn, vụ việc của công dân.

Khi cần thiết, người làm công tác tiếp công dân phối hợp mời công chức chuyên môn, Công an xã, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân thường xuyên để làm rõ nội dung vụ việc.

Người được phân công tiếp công dân thường xuyên phải có phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, am hiểu pháp luật và được bồi dưỡng nghiệp vụ theo quy định.

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 và ngày 25 hàng tháng *(nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì tiếp vào ngày làm việc liền kề tiếp theo)*.

Thời gian tiếp công dân định kỳ:

- a) Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;
- b) Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trường hợp ngày tiếp định kỳ trùng ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo quy định hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã bận công tác theo chương trình, kế hoạch của cấp có thẩm quyền hoặc có nhiệm vụ đột xuất, thời gian tiếp công dân định kỳ được chuyển sang một ngày làm việc khác trong tháng. Việc thay đổi thời gian tiếp công dân phải thông báo cho các cơ quan, tổ chức và công dân được biết, niêm yết công khai tại Địa điểm tiếp công dân của xã và công bố trên Trang Thông tin điện tử của xã.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ phải được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân và thông báo bằng hình thức phù hợp để công dân biết.

3. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ: Ngoài Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì, thành phần tham gia gồm người làm công tác tiếp công dân, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã và công chức chuyên môn có liên quan theo nội dung vụ việc.

Khi cần thiết, mời đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, Công an xã, tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan tham dự để phối hợp xử lý.

4. Quy trình tiếp công dân

a) Công chức phụ trách tiếp công dân mời công dân theo thứ tự đăng ký vào phòng tiếp công dân.

b) Công dân giới thiệu về bản thân và trình bày nội dung vụ việc, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan;

c) Người làm công tác tiếp công dân ghi chép đầy đủ nội dung trình bày, tiếp nhận tài liệu, lập giấy biên nhận theo quy định;

d) Công chức chuyên môn, cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, đề xuất hướng giải quyết vụ việc của công dân theo yêu cầu của người chủ trì;

đ) Người chủ trì xem xét, kết luận, hướng dẫn, giải thích hoặc chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền.

Trường hợp vụ việc chưa thể kết luận ngay tại buổi tiếp công dân thì người chủ trì giao người làm công tác tiếp công dân và công chức chuyên môn liên quan tiếp tục rà soát, tham mưu văn bản trả lời hoặc xử lý theo quy định.

Trường hợp số lượng công dân đến đông, thời gian không bảo đảm để tiếp hết trong ngày thì người làm công tác tiếp công dân tổng hợp, báo cáo người chủ trì để bố trí tiếp vào thời gian phù hợp và thông báo cho công dân biết.

5. Chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, người làm công tác tiếp công dân tham mưu ban hành thông báo kết luận của người chủ trì, gửi các cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan để thực hiện và theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.

6. Căn cứ tình hình thực tế, yêu cầu của vụ việc và đề nghị bằng văn bản của công dân gửi đến chậm nhất trước kỳ tiếp công dân 05 ngày làm việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định tổ chức tiếp công dân định kỳ bằng hình thức trực tuyến; việc tiếp công dân trực tuyến chỉ được thực hiện khi hệ thống hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin tại xã đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn về kết nối an toàn, bảo mật dữ liệu theo quy định tại Chương V Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Điều 10. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khi có vụ việc phức tạp, ảnh hưởng đến an ninh trật tự hoặc khi có yêu cầu cấp bách cần xử lý, giải quyết.

2. Trình tự tiếp công dân: theo khoản 4 Điều 9 Quy chế này; thời gian tiếp công dân do người chủ trì quyết định.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã dự thảo thông báo kết quả tiếp công dân.

Điều 11. Tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi vụ việc phù hợp, bảo đảm điều kiện kỹ thuật và được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc người được ủy quyền quyết định.

2. Nội dung tiếp công dân trực tuyến phải được ghi nhận, lưu trữ đầy đủ; bảo đảm xác định được người tham gia, thời điểm tham gia, nội dung trình bày, ý kiến kết luận hoặc hướng xử lý.

3. Người làm công tác tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn công dân về cách thức kết nối, xác thực thông tin, gửi tài liệu điện tử, thời gian tham gia, nội quy phiên tiếp công dân trực tuyến. Việc tiếp công dân trực tuyến không làm thay đổi trình tự, thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc theo quy định của pháp luật.

Chương IV

PHỐI HỢP BẢO ĐẢM AN NINH, TRẬT TỰ VÀ XỬ LÝ VỤ VIỆC ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 12. Phối hợp nắm tình hình và chuẩn bị phương án xử lý

1. Công chức chuyên môn, người làm công tác tiếp công dân, Công an xã, thôn, khu dân cư và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm chủ động nắm tình hình, phát hiện sớm vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp, kéo dài, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự trên địa bàn.

2. Khi có thông tin phát sinh vụ việc đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu tập trung đông người tại địa điểm tiếp công dân hoặc nơi công cộng, các lực lượng liên quan phải báo cáo ngay Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và chủ động phối hợp xây dựng phương án xử lý.

3. Công an xã chủ trì tham mưu biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa, ngăn chặn hành vi kích động, lôi kéo, cưỡng ép, gây rối, chống người thi hành công vụ hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác.

Điều 13. Xử lý vụ việc đông người, phức tạp tại địa điểm tiếp công dân

1. Khi phát sinh vụ việc đông người, phức tạp, các lực lượng có mặt tại hiện trường có trách nhiệm phối hợp tuyên truyền, vận động, ổn định tình hình, hướng dẫn công dân chấp hành nội quy và cử người đại diện theo quy định của pháp luật.

2. Công an xã thực hiện các biện pháp nghiệp vụ, biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự theo chức năng, nhiệm vụ; xử lý hoặc đề xuất xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật.

3. Việc tiếp xúc, đối thoại với đại diện công dân phải bảo đảm khách quan, đúng pháp luật, đúng thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền thì tổng hợp, báo cáo, đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật; theo dõi, tổng hợp tình hình, đôn đốc việc

thực hiện và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân theo quy định.

2. Tham mưu bố trí Địa điểm tiếp công dân của xã; bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động tiếp công dân; quản lý, sử dụng tài sản tại Địa điểm tiếp công dân theo quy định của pháp luật; hằng năm tham mưu lập dự toán kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

3. Công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Thực hiện việc tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý ban đầu các vụ việc; lập, quản lý sổ tiếp công dân; tham mưu xử lý, chuyển đơn và dự thảo các văn bản liên quan theo quy định;

b) Theo dõi, cập nhật kết quả giải quyết các vụ việc; quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu về tiếp công dân; thực hiện chế độ thống kê, tổng hợp, báo cáo theo quy định;

c) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan thực hiện kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sau các buổi tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất và các buổi tiếp công dân khác theo quy định;

d) Thực hiện các nhiệm vụ khác về công tác tiếp công dân theo sự phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

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 bàn xã có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

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 đưa người vi phạm ra khỏi địa điểm tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban nhân dân xã trong công tác tiếp công dân; tham gia buổi tiếp công dân khi được mời; cung cấp thông tin, tài liệu; thực hiện kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền theo quy định.

Điều 17. Tổ chức thực hiện và sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh nội dung chưa phù hợp với quy định pháp luật mới, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./
