

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ PHÚ MINH**

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

Số: 122/QĐ-UBND

Phú Minh, ngày 11 tháng 6 năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Phú Minh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ MINH**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của công chức Tư pháp - hộ tịch,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Phú Minh.

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

**Điều 3.** Văn phòng UBND xã, cán bộ tiếp công dân, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ban tiếp công dân huyện;
- Lưu VP, TCD.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Kim Thanh**



## QUY CHẾ

**Tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Phú Minh**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 122/QĐ-UBND ngày 11/11/2019  
của UBND xã Phú Minh)

### Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

1. Việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) xã.
2. Công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND xã.
3. Trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân của UBND xã.
4. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Các ban ngành, bộ phận, đơn vị thuộc UBND xã; Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
2. Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của UBND xã.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

3. Tuyên truyền, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân thuộc trụ sở UBND xã.

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.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Chủ tịch UBND xã phân công cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên 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.

2. Địa điểm tiếp công dân: tại Phòng tiếp dân thuộc trụ sở UBND xã.

#### **Điều 6. Tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã**

1. Chủ tịch UBND xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp dân. Thực hiện tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 01 ngày vào thứ năm hàng tuần và thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Điều 7 Quy chế này.

2. Trường hợp Chủ tịch UBND xã không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã thay mặt thực hiện tiếp công dân để đảm bảo lịch tiếp công dân theo quy định.

#### **Điều 7. Tiếp công dân đột xuất**

1. Lãnh đạo UBND xã tiếp công dân đột xuất 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.

c) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Lãnh đạo UBND xã xem xét, quyết định mời Thường trực Đảng ủy tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh, trật tự trên địa bàn.

### **Chương III**

## **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN**

### **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) 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;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) 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;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 9. Quyền và 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 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. Tiếp nhận đơn, 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. Cán bộ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng đặc thù theo quy định.

## **Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức 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.

## **Điều 11. Trách nhiệm của Công an xã**

Bổ trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo UBND xã; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

## **CHƯƠNG IV**

### **XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH KHI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 12. Xử lý khiếu nại khi tiếp công dân**

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi khiếu nại; báo cáo Chủ tịch UBND xã để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
2. Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận và xử lý theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

## **Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức 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.

## **Điều 11. Trách nhiệm của Công an xã**

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo UBND xã; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

## **CHƯƠNG IV**

### **XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH KHI TIẾP CÔNG DÂN**

## **Điều 12. Xử lý khiếu nại khi tiếp công dân**

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi khiếu nại; báo cáo Chủ tịch UBND xã để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
2. Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận và xử lý theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

### **Điều 13. Xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân**

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh; vào sổ tiếp công dân; đối với tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản ghi nội dung tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh, xét thấy cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên. Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã/Chủ tịch UBND xã, báo cáo Chủ tịch UBND xã để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của UBND xã/Chủ tịch UBND xã, hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận và xử lý theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều này.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm thực hiện**

Toàn thể cán bộ công chức xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

#### **Điều 15. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, cán bộ Tư pháp tổng hợp, đề xuất UBND xã xem xét, quyết định./.