ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Tân An

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3879/QĐ-UBND ngày 02/11/2026 của Ủy ban nhân dân xã Tân An)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Tân An; trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã, công chức được phân công tiếp công dân và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan; trình tự tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý thông tin, đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Chủ tịch UBND xã, các Phó Chủ tịch UBND xã, công chức được phân công tiếp công dân, công chức chuyên môn thuộc UBND xã và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được thực hiện công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng trình tự, thủ tục và thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở việc thực hiện quyền hợp pháp của công dân.

3. Thông tin, tài liệu liên quan đến công dân phải được quản lý, sử dụng đúng mục đích, bảo đảm bí mật thông tin theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. UBND xã bố trí địa điểm tiếp công dân riêng, bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và các thông tin cần thiết theo quy định.

2. Thời gian tiếp công dân:

a) Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc.

b) Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong tháng theo Thông báo của UBND xã và tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Điều 5. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã

1. Trực tiếp tiếp công dân theo lịch định kỳ và thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định; lắng nghe, xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý.

2. Chỉ đạo việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; giao cơ quan, công chức có trách nhiệm tham mưu giải quyết hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

3. Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ sau tiếp công dân; xem xét, xử lý hoặc chỉ đạo xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh thuộc thẩm quyền.

4. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Điều 6. Trách nhiệm của công chức được phân công tiếp công dân

1. Trực tiếp tiếp công dân theo lịch; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

2. Yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu liên quan; ghi chép đầy đủ nội dung trình bày, lập biên bản khi cần thiết và cập nhật sổ tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, phân loại ban đầu nội dung trình bày và đơn, tài liệu do công dân cung cấp; tham mưu xử lý hoặc chuyển người có thẩm quyền xem xét theo quy định.

4. Báo cáo Chủ tịch UBND xã đối với vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự hoặc vượt thẩm quyền giải quyết.

5. Quản lý, bàn giao hồ sơ tiếp công dân đầy đủ; không tự ý cung cấp thông tin, tài liệu thuộc phạm vi quản lý khi chưa được phép theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của công chức chuyên môn và cơ quan, đơn vị liên quan

1. Cung cấp hồ sơ, tài liệu và thông tin thuộc lĩnh vực được giao quản lý khi có yêu cầu hợp pháp phục vụ công tác tiếp công dân.

2. Tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, xử lý hoặc giải quyết vụ việc thuộc lĩnh vực chuyên môn và thẩm quyền được giao; bảo đảm đúng trình tự, thời hạn theo quy định.

3. Thực hiện nghiêm chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã sau tiếp công dân; báo cáo kết quả thực hiện và kịp thời đề xuất xử lý những vấn đề vượt thẩm quyền.

Chương III

TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Tiếp đón và xác định thông tin ban đầu

1. Người tiếp công dân đề nghị công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ cần thiết để xác định nhân thân khi cần thiết; trường hợp đại diện, ủy quyền thì hướng dẫn xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, ủy quyền theo quy định.

2. Người tiếp công dân đề nghị công dân trình bày rõ nội dung vụ việc, yêu cầu và cung cấp tài liệu có liên quan; xác định sơ bộ vụ việc thuộc thẩm quyền của UBND xã hay cơ quan khác.

3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, người tiếp công dân hướng dẫn thực hiện theo quy định pháp luật về tiếp công dân.

Điều 9. Tiếp nhận, ghi nhận nội dung trình bày

1. Người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực nội dung trình bày vào sổ tiếp công dân hoặc hệ thống quản lý theo quy định; lập biên bản khi cần thiết.

2. Trường hợp công dân có đơn thì tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo; trường hợp công dân trình bày trực tiếp mà không có đơn, người tiếp công dân ghi nhận đầy đủ nội dung theo quy định.

3. Sau khi tiếp nhận, người tiếp công dân hướng dẫn công dân bổ sung thông tin, tài liệu cần thiết nếu nội dung trình bày chưa rõ hoặc chưa đủ căn cứ để xác định hướng xử lý.

Điều 10. Phân loại và xử lý vụ việc sau tiếp công dân

1. Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã hoặc UBND xã, người tiếp công dân báo cáo, tham mưu xử lý theo quy định pháp luật tương ứng về khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân và xử lý kiến nghị, phản ánh.

2. Đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền hoặc thực hiện việc chuyển đơn theo quy định pháp luật.

3. Đối với vụ việc đã được giải quyết đúng quy định nhưng công dân tiếp tục trình bày, người tiếp công dân kiểm tra thông tin, hướng dẫn công dân thực hiện quyền theo quy định; việc từ chối tiếp công dân, nếu có, phải đúng căn cứ, trình tự và thẩm quyền.

4. Việc tiếp nhận, phân loại, chuyển đơn, giải quyết và trả lời công dân phải được theo dõi, cập nhật hồ sơ, bảo đảm không bỏ sót và không để quá thời hạn theo quy định.

Điều 11. Tiếp công dân trong trường hợp đặc biệt

1. Đối với vụ việc có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét tổ chức tiếp và hướng dẫn cử người đại diện theo quy định.

2. Đối với vụ việc phức tạp, có nguy cơ phát sinh mất an ninh, trật tự, người tiếp công dân kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã và phối hợp xử lý theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền.

3. Trường hợp công dân có hành vi vi phạm nội quy hoặc thuộc trường hợp được từ chối tiếp công dân, việc xử lý phải thực hiện theo quy định pháp luật; người tiếp công dân giải thích rõ lý do và báo cáo người có trách nhiệm theo quy định.

Chương IV

QUẢN LÝ HỒ SƠ, NỘI QUY VÀ BẢO ĐẢM ĐIỀU KIỆN TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quản lý hồ sơ, sổ sách tiếp công dân

1. Sổ tiếp công dân, biên bản tiếp công dân, đơn và tài liệu do công dân cung cấp, văn bản chỉ đạo xử lý và kết quả giải quyết phải được lập, quản lý, lưu trữ theo quy định.

2. Công chức được phân công tiếp công dân chịu trách nhiệm cập nhật sổ sách, theo dõi tình trạng xử lý vụ việc và bàn giao hồ sơ đầy đủ khi thay đổi nhiệm vụ hoặc theo yêu cầu của người có thẩm quyền.

3. Việc khai thác, cung cấp, sao chụp hồ sơ tiếp công dân thực hiện theo quy định pháp luật về lưu trữ, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định có liên quan.

Điều 13. Nội quy tại địa điểm tiếp công dân

1. Công dân đến địa điểm tiếp công dân phải chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp công dân; trình bày trung thực, rõ ràng nội dung vụ việc; cung cấp tài liệu liên quan và chịu trách nhiệm về nội dung trình bày của mình.

2. Nghiêm cấm việc gây rối, đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân, người thi hành công vụ; mang theo vũ khí, vật liệu nguy hiểm hoặc thực hiện hành vi khác vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân.

3. Việc ghi âm, ghi hình, sử dụng thiết bị điện tử và các hành vi khác tại địa điểm tiếp công dân phải tuân thủ quy định pháp luật và nội quy được niêm yết công khai.

Điều 14. Bảo đảm điều kiện phục vụ tiếp công dân

Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu UBND xã bố trí địa điểm, trang thiết bị, sổ sách, biểu mẫu và các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy chế; định kỳ hoặc khi cần thiết tổng hợp tình hình tiếp công dân, tham mưu Chủ tịch UBND xã kiểm tra, chấn chỉnh những hạn chế, thiếu sót.

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

Chủ tịch UBND xã, các Phó Chủ tịch UBND xã, công chức được phân công tiếp công dân, công chức chuyên môn thuộc UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Điều 17. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc quy định pháp luật có thay đổi, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, tham mưu xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.