

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ LẠC ĐẠO**

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

Số: *09* /QĐ-UBND

Lạc Đạo, ngày *07* tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tạm thời của UBND xã Lạc Đạo

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LẠC ĐẠO

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 thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 141/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 02/2025/TT-TTCT ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Xét đề nghị của Chánh văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tạm thời của UBND xã Lạc Đạo.

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

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

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Xuân Huân

QUY CHẾ

Tiếp công dân tạm thời của UBND xã Lạc Đạo

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025
của Ủy ban nhân dân xã Lạc Đạo)

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại UBND xã Lạc Đạo và điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với Chủ tịch UBND xã, các Phó Chủ tịch UBND xã, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, công chức được phân công, phối hợp tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của UBND xã Lạc Đạo

Điều 3. Mục đích của tiếp công dân

1. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Lạc Đạo để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan thuộc lĩnh vực, phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, thẩm quyền quản lý nhà nước của UBND xã Lạc Đạo.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã Lạc Đạo.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã Lạc Đạo; chủ trì tổ chức, phối hợp với các phòng thực hiện tiếp công dân liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và tại Phòng Tiếp công dân của UBND xã Lạc Đạo.
2. Địa điểm tiếp công dân của UBND xã Lạc Đạo: Phòng Tiếp công dân xã Lạc Đạo - Địa chỉ: Thôn Nghĩa Lộ, xã Lạc Đạo, tỉnh Hưng Yên.
3. Phòng Tiếp công dân của UBND xã được bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận tiện, dễ dàng; được niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại Phòng tiếp công dân của UBND xã; chủ trì tổ chức, phối hợp với các phòng thực hiện tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính 01 ngày trong 01 tuần (Thứ Năm). Trường hợp Chủ tịch UBND xã đi công tác theo kế

hoạch của cấp trên hoặc công việc đột xuất khác thì phân công cho 01 đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân khi công dân có yêu cầu và đã đăng ký trước nội dung làm việc với người tiếp công dân.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng có liên quan (Khi có yêu cầu) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

Khi công dân yêu cầu được Chủ tịch UBND xã tiếp trực tiếp, người tiếp công dân đề nghị công dân đăng ký trước nội dung làm việc để báo cáo Chủ tịch UBND xã và thông báo lịch tiếp đối với công dân.

3. Trưởng các phòng tham gia tiếp công dân với Chủ tịch UBND xã khi được phân công nhiệm vụ.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã kết luận, chỉ đạo về nội dung tại buổi tiếp công dân theo quy định.

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

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

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích (Rượu, bia...), người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Quy chế này và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

3. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản c Điều 10 Quy chế này thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của UBND xã và Chủ tịch UBND xã tại nơi tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan.

2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm: Nơi tiếp công dân, thời gian tiếp công dân thường xuyên, lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quyền của người đến nơi tiếp 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.

Điều 13. Nghĩa vụ của người đến nơi tiếp 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; ký 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 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Là đầu mối tiếp công dân và phối hợp với các công chức, viên chức được cử tiếp công dân của các phòng chuyên môn UBND xã.
2. Tiếp nhận bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; ghi chép nội dung trình

bày của công dân vào sổ tiếp công dân và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

3. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

4. 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; ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào Sổ tiếp công dân đối với các nội dung công dân đã trình bày được người tiếp công dân ghi chép lại; ký hoặc điểm chỉ vào biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp.

5. 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.

6. 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.

7. Tham mưu người có thẩm quyền xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn 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.

8. 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.

9. Báo cáo cấp có thẩm quyền để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại khu vực tiếp công dân.

10. Báo cáo Chủ tịch UBND xã đối với những trường hợp công dân yêu cầu được Chủ tịch UBND xã tiếp công dân trực tiếp.

11. Được từ chối tiếp dân trong những trường hợp quy định tại Điều 10 Quy chế này.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân

Người tiếp công dân được hưởng chế độ, chính sách theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính quy định về chế độ bồi dưỡng đối

với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quyết định số 35/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

Điều 16. Trách nhiệm thực hiện

1. Trưởng các phòng chuyên môn UBND xã:

- Tổ chức phổ biến, quán triệt, thực hiện tốt Quy chế này đến toàn thể công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có những vấn đề nảy sinh, các tập thể, cá nhân phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp ý kiến báo cáo Chủ tịch UBND xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn.

- Phân công 01 công chức, viên chức thường trực phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết, trả lời công dân đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Chủ tịch UBND xã giao.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã:

- Tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã tổ chức hoạt động tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân của UBND xã đảm bảo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

- Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã; bố trí Phòng Tiếp công dân; đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất tại Phòng Tiếp công dân và thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

3. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã:

- Nghiên cứu, nắm vững các quy định của pháp luật về tiếp công dân; pháp luật về khiếu nại, tố cáo, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy định của Quy chế này; chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Công chức thuộc bộ phận Phòng, ban chuyên môn khác được giao thực hiện tiếp công dân:

- Nghiên cứu, chấp hành nghiêm Quy chế tiếp công dân, quy trình tiếp công dân và các kỹ năng liên quan khi được phân công tiếp công dân./.