

Số: /QĐ-UBND

Cái Ngang, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành quy chế tiếp công dân
tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Cái Ngang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 06 tháng 8 năm 2021;

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

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Cái Ngang.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Cái Ngang.

Điều 2. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Cái Ngang, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc xã Cái Ngang và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Nội chính tỉnh;
- TT.ĐU xã;
- TT.HĐND xã;
- CT,PCT.UBND xã;
- TT.UBMTTQVN xã;
- Trưởng ấp các ấp;
- Công thông tin điện tử xã;
- LĐVP;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trần Ngọc Tuấn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CÁI NGANG**

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

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CÁI NGANG
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Cái Ngang)*

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Cái Ngang.
2. Quy chế này áp dụng đối với công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.
2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.
2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về 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 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân xã (tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã) là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại địa điểm tiếp công dân xã có niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Cái Ngang.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Cái Ngang

1. Tiếp công dân thường xuyên

a) Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

Đồng thời phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại điểm đ, Khoản 2, Điều 15 Luật Tiếp công dân.

2. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã theo lịch tiếp công dân vào ngày thứ Năm hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày thứ Năm của tuần tiếp theo. Trường hợp không trực tiếp tiếp được, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện lãnh đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, công chức được phân công tiếp công dân xã, các thành phần có liên quan cụ thể do Ủy ban nhân dân xã mời.

b). Công chức được phân công tiếp công dân xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân; tham mưu nội dung cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; làm thư ký, ban hành thông báo kết luận ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không trực tiếp tiếp thì ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Công chức được phân công tiếp công dân xã phối hợp cùng các đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan vụ việc, nơi tiếp dân để Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân trong trường hợp tiếp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

4. Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn thì Công chức được phân công tiếp dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý.

Điều 6. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại trụ sở tiếp công dân xã

1. Công an xã Cái Ngang có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã khi có yêu cầu; có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

2. Các đơn vị y tế phối hợp với công chức Tiếp công dân xã đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại địa điểm tiếp công dân xã khi có yêu cầu.

Điều 7. Phối hợp trong công tác tổ chức tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh

1. Công chức được phân công tiếp công dân xã phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ, đột xuất, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo thẩm quyền. Hoạt động phối hợp phải dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định. Bảo đảm thống nhất quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân trên địa bàn xã, không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm; tránh hình thức, chông chéo trong công tác phối hợp. Đảm bảo tính kỷ luật, kỷ cương trong công tác phối hợp, đề cao trách nhiệm cá nhân của Thủ trưởng cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp và cán bộ, công chức tham gia phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân.

2. Các ngành chuyên môn Ủy ban nhân dân xã tham gia tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến lĩnh vực mà ngành mình quản lý. Phối hợp chặt chẽ với công chức Tiếp công dân xã trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền.

3. Phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã

a). Cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu về các vụ việc khiếu kiện nổi cộm, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia; Cung cấp, trao đổi thông tin kết quả phiên tiếp công dân định kỳ.

b). Đôn đốc, nhắc nhở các ngành chuyên môn Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Bí thư Đảng ủy qua tiếp công dân, báo cáo kết quả thực hiện kịp thời.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân

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

- 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) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- 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:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
- b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; 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) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.
- đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 9. 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 công chức, viên chức 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 đứng 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. 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 phối hợp Công an xã lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

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

1. Người uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.
2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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.
3. Người vi phạm Nội quy Tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của địa điểm tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.
4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

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

1. Công chức tiếp công dân xã có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phối hợp với các ban, ngành tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã và công bố trên Cổng Thông tin điện tử Ủy ban nhân dân xã.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân.

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

c) Lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, người chủ trì tiếp công dân, thành phần tham dự và dự kiến nội dung các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì dời lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế.

Điều 12. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ Tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người

kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 13. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào sổ theo dõi hoặc cơ sở dữ liệu trên máy tính.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, công chức tiếp dân xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn theo quy định.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Công chức tiếp công dân xã phối hợp các ban, ngành xã tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã và các đơn vị có liên quan, tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, công chức được phân công tiếp công dân xã tiếp thu tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế và theo quy định của pháp luật./.