

Số: 1663/QĐ-UBND

Chợ Vàm, ngày 01 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Chợ Vàm

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CHỢ VÀM

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

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 thi hành của 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 của 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 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2025/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ về 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;

Căn cứ Quyết định số 277/QĐ-UBND ngày 20 tháng 01 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Chợ Vàm về việc ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã Chợ Vàm, nhiệm kỳ 2021 – 2026;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Chợ Vàm.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Chợ Vàm.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 121/QĐ-UBND ngày 31 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch UBND xã Chợ Vàm.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã Chợ Vàm và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chủ tịch UBND tỉnh (qua Ban TCD tỉnh);
- Thanh tra tỉnh An Giang;
- TT.Đảng ủy, HĐND;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc UBND xã;
- Trưởng các ấp trên địa bàn xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, HS.



CHỦ TỊCH

Trần Tấn Lợi



**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CHỢ VÀM**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Chợ Vàm

*(Ban hành kèm Quyết định số 1663/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch UBND xã Chợ Vàm)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã Chợ Vàm; công tác tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Chợ Vàm; trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã trong công tác tiếp công dân; trách nhiệm của công chức tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân; điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Quy chế này được áp dụng đối với UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã; các tổ chức, đơn vị, công dân đến địa điểm tiếp công dân của UBND xã để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, 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, đường lối của Đảng, chính sách, 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.

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

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Chợ Vàm; trường hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến thì thực hiện theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 00.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.

Địa chỉ: Ấp Phú Vinh, xã Chợ Vàm, tỉnh An Giang.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên

Công chức tiếp công dân thường xuyên là công chức của Văn phòng HĐND và UBND xã được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

Công chức tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm tiếp nhận, ghi chép nội dung công dân trình bày; tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định; tham mưu xử lý đơn theo thẩm quyền.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ **02 ngày/tháng** (*ngày thứ Năm của tuần thứ 2, thứ 4 của tháng*), trường hợp ngày tiếp định kỳ trùng ngày Lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì dời sang ngày làm việc tiếp theo. Đầu mỗi Quý sẽ có thông báo lịch tiếp công dân cụ thể.

Trường hợp có thay đổi lịch tiếp công dân định kỳ do yêu cầu công tác đột xuất, UBND xã thông báo và niêm yết công khai để tổ chức, cá nhân biết.

2. Tiếp công dân đột xuất

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

- Khi công dân có yêu cầu tiếp đột xuất (đăng ký nội dung với công chức tiếp công dân thường xuyên để Chủ tịch UBND xã sắp xếp lịch tiếp).

- 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.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến quyền lợi chính đáng của công dân 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.

Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Người chủ trì tiếp công dân quyết định tùy theo nội dung vụ việc.

Điều 7. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã; các phòng chuyên môn, đơn có liên quan tham gia tiếp công dân

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu ban hành, niêm yết Nội quy tiếp công dân, công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch; phối hợp phòng chuyên môn chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu, thành phần tham dự, ghi biên bản.

Sau buổi tiếp công dân, tham mưu Văn bản chuyển đơn đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền xem xét giải quyết hoặc dự thảo Thông báo kết luận việc tiếp công dân, Văn bản giao nhiệm vụ xác minh, tham mưu giải quyết nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã trong việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã sau khi tiếp công dân; đôn đốc việc giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã giao phòng, đơn vị tham mưu xác minh, giải quyết; thẩm định Văn bản trả lời công dân. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn của UBND xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã

Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã có trách nhiệm phân công thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất đúng yêu cầu chỉ đạo của Người chủ trì tiếp công dân; tích cực phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc cử công chức chuyên môn tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan nội dung chuyên môn, lĩnh vực phụ trách của đơn vị.

Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và đề xuất, báo cáo hướng xử lý giải quyết; chủ trì xây dựng dự thảo Văn bản trả lời công dân đối với vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực phụ trách của đơn vị. Đồng thời, thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của Người chủ trì tiếp công dân.

Điều 8. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại địa điểm tiếp công dân

1. Công an xã

Công an xã chủ động theo dõi, nắm tình hình liên quan đến khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp để tham mưu cho Chủ tịch UBND xã có biện pháp chỉ đạo, xử lý, đảm bảo an ninh trật tự ổn định, không để bị động.

Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân và trụ sở cơ quan Đảng ủy, UBND xã; kịp thời phát hiện, ngăn chặn, kiên quyết xử lý nghiêm những đối tượng cầm đầu, tổ chức kích động, tập trung khiếu nại, tố cáo đông người và các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối an ninh trật tự, chống người thi hành công vụ, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ

chức, công dân.

2. Trạm Y tế xã và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan

Trạm Y tế xã phối hợp hỗ trợ công tác sơ cứu, chăm sóc y tế khi có tình huống phát sinh tại địa điểm tiếp công dân.

Các cơ quan, đơn vị khác có liên quan có trách nhiệm phối hợp theo yêu cầu của Chủ tịch UBND xã hoặc Văn phòng HĐND và UBND xã.

Chương III QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân

1. Công dân có các quyền sau:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- c) Được 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 thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- đ) Đối với trường hợp tố cáo, được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, thông tin cá nhân và các thông tin khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật.
- e) Khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau:

- a) 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, giấy ủy quyền hợp pháp trong trường hợp được 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 người tiếp công dân, người thi hành công vụ và các tổ chức, cá nhân có liên quan.
- 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 tên hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung đã trình bày khi được người tiếp công dân ghi chép lại.
- d) 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 theo quy định; không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.
- đ) Giữ gìn an ninh, trật tự, vệ sinh tại địa điểm tiếp công dân; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự, xuyên tạc, vu cáo, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người thi hành công vụ hoặc cá nhân khác.

e) Không mang vũ khí, hung khí, vật liệu nổ, chất dễ cháy, chất độc hại, động vật hoặc vật dụng nguy hiểm khác vào địa điểm tiếp công dân; không đưa người không có liên quan vào nơi tiếp công dân, trừ trường hợp cần thiết và được người tiếp công dân đồng ý.

g) Không tự ý ghi âm, ghi hình, quay phim, chụp ảnh, phát trực tiếp hoặc đăng tải hình ảnh, âm thanh tại địa điểm tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân hoặc Người chủ trì tiếp công dân.

h) Hết giờ tiếp công dân, công dân không được lưu trú lại địa điểm tiếp công dân.

i) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu, chứng cứ do mình cung cấp.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được ủy quyền thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp.

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 do công dân trình bày. Yêu cầu công dân cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung sự việc.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành các 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, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, thông tin cá nhân và các thông tin khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy 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. Đề xuất Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã mời đại diện phòng chuyên môn, đơn vị tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết. Thực hiện việc theo dõi, quản lý việc tiếp công dân theo quy định.

Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối 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 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. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự.

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

6. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

8. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

9. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

10. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

11. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới.

12. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

13. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

14. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Việc từ chối tiếp công dân phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật, không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm. Trường hợp từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân có trách nhiệm giải thích rõ lý do cho công dân biết; trường hợp phải ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân thì thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương IV **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 12. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân xã và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử xã các thông tin về việc tiếp công dân, gồm: Địa điểm tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên; lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã; Nội quy tiếp công dân và các thông tin khác có liên quan theo quy định.

Điều 13. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). 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.

Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người. 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.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn; phân loại theo điều kiện xử lý, theo thẩm quyền giải quyết và theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

2. 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 báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

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, chuyển đơn tố cáo 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.

3. 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 thẩm quyền giải quyết 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 phòng chuyên môn, đơn vị có trách nhiệm nghiên cứu, xem xét, giải quyết và trả lời theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết 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 xem xét, giải quyết.

Điều 15. 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, Văn phòng

HĐND và UBND xã hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị khác đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Tiêu chuẩn người tiếp công dân và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Kinh phí hoạt động của địa điểm tiếp công dân và chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thực hiện theo các Thông tư, Nghị quyết, Quyết định về chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 17. Trách nhiệm thực hiện

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã và công chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm chấp hành nghiêm Quy chế này.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã, Công an xã, Trạm Y tế xã, Trưởng các ấp và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh khi được yêu cầu.

3. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị được giao tham mưu, xác minh, giải quyết vụ việc có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung, thời hạn được giao; báo cáo kết quả về UBND xã thông qua Văn phòng HĐND và UBND xã.

Điều 18. Trách nhiệm bổ sung, sửa đổi Quy chế

Giao Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm theo dõi thực hiện Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc, các văn bản quy phạm pháp luật áp dụng có thay đổi hoặc các phòng chuyên môn, đơn vị có ý kiến đề xuất sửa đổi, bổ sung thì tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định. /*ny*