

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân
tại Ủy ban nhân dân xã Yên Cường

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ YÊN CƯỜNG

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 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 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 quy trình tiếp công dân;
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;
Căn cứ Quyết định số 17/2025/QĐ-UBND ngày 11 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Ninh Bình;
Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Yên Cường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã Yên Cường.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, các tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- TT Đảng ủy, HĐND xã
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Công thông tin điện tử xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TCD.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Bùi Văn Phong

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ YÊN CƯỜNG**

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

QUY CHẾ

Tổ chức tiếp công dân tại UBND xã Yên Cường

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /7/2025
của Ủy ban nhân dân xã Yên Cường)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên của Chủ tịch UBND xã và người tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã. Trách nhiệm phối hợp xử lý các cơ quan đơn vị, các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Yên Cường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với lãnh đạo UBND xã, Văn phòng HĐND-UBND, các phòng chuyên môn thuộc UBND và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân của UBND xã.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân; người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành ở nơi tiếp công dân của trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện, giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo 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. Trụ sở tiếp công dân xã

1. Địa điểm tiếp công dân đặt tại Trụ sở UBND xã Yên Cường (tại phòng tiếp công dân) địa chỉ tại Xóm 9, xã Yên Cường, tỉnh Ninh Bình.

2. Văn phòng HĐND-UBND xã chịu trách nhiệm quản lý phòng tiếp công dân; đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định.

Điều 6. Thời gian tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã

1. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng HĐND-UBND xã chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan là nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, phân công công chức là nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại phòng tiếp công dân của xã.

Việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của xã được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Tiếp công dân định kỳ

Lãnh đạo UBND xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Năm hàng tuần tại phòng tiếp công dân của UBND xã. Trường hợp ngày tiếp định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định hoặc có công việc quan trọng phát sinh đột xuất thì sẽ chuyển sang ngày khác phù hợp hoặc phân công ủy quyền cho đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

Văn phòng HĐND-UBND xã chủ trì, các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu chuẩn bị các điều kiện giúp lãnh đạo xã thực hiện việc tiếp công dân định kỳ.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Chủ tịch UBND xã.

b) Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

Điều 7. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân

1. Công an xã có trách nhiệm chỉ đạo, thực hiện bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND xã và người phụ trách tiếp công dân thường xuyên tại UBND xã khi có yêu cầu. Trong trường hợp cần thiết áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý việc lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để vi phạm pháp luật, gây mất an ninh trật tự tại trụ sở tiếp công dân.

2. Cán bộ, chiến sỹ khi được giao nhiệm vụ bảo vệ buổi tiếp công dân phải có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa, lăng mạ người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND-UBND xã

1. Tham mưu cho UBND xã ban hành quy chế tiếp công dân và một số văn bản khác có liên quan đến công tác tiếp công dân.

2. Phân công cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân; phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Báo cáo kịp thời đề nghị của công dân được gặp Lãnh đạo UBND xã để Lãnh đạo xã quyết định.

4. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan giúp lãnh đạo UBND xã tiếp công dân định kỳ, đột xuất giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân theo thẩm quyền.

5. Thông báo kết quả tiếp công dân của Lãnh đạo UBND xã tại buổi tiếp công dân, chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết, thực hiện.

6. Duy trì mối quan hệ với các cơ quan phối hợp về thực hiện nhiệm vụ được phân công. Phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp, trao đổi thông tin để bảo đảm thực hiện tốt công tác tiếp công dân.

7. Hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng và cả năm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân xã

1. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

2. 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. Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

3. Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Tiếp nhận các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

4. Giúp Chánh Văn phòng HĐND & UBND xã phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu, các điều kiện cần thiết để Lãnh đạo UBND xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, phối hợp với Công an xã bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân.

6. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, đề nghị cơ quan có liên quan phối hợp giải quyết.

7. Đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND xã khi tiếp công dân.

8. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, việc tiếp nhận nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân.

9. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 4 Thông tư số [04/2021/TT-TTCT](#) ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 10. Trách nhiệm của lãnh đạo các cơ quan, ban ngành của xã

1. Lãnh đạo các cơ quan, ban ngành chuyên môn của UBND xã phân công lãnh đạo 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 phòng mình quản lý cùng lãnh đạo UBND xã.

2. Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình để tham mưu cho lãnh đạo UBND xã tiếp công dân có hiệu quả.

3. Phối hợp cùng Văn phòng HĐND-UBND trong việc tiếp dân trao đổi, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan, giải quyết vụ việc theo thẩm quyền.

4. Hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng và cả năm tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trước ngày 16 hàng tháng để Văn phòng tổng hợp báo cáo về UBND tỉnh theo quy định.

Điều 11. Trách nhiệm của công dân

1. Đến đăng ký trực tiếp tại phòng Tiếp công dân của xã hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

3. Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

4. Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân.

5. Trường hợp tiếp một lượt 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.

Điều 12. Trách nhiệm thực hiện quy chế

Văn phòng HĐND-UBND xã, các cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp công dân, phục vụ công tác tiếp công dân xã có trách nhiệm triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Đề nghị Văn phòng Đảng ủy và Văn phòng Hội đồng nhân dân xã phối hợp triển khai thực hiện Quy chế.

Điều 13. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, cần bổ sung, sửa đổi, Văn phòng HĐND-UBND xã, các ngành có liên quan kịp thời báo cáo tổng hợp, đề xuất trình Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.