Ký bởi: ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ MỄ SỞ
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN

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

QUY CHẾ

Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết đơn thư Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Mễ Sở năm 2026

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 15/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2026 của UBND xã Mễ Sở)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên của người đứng đầu cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập và người tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của xã; và trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại trụ sở, địa điểm tiếp công dân trên địa bàn xã Mễ Sở.

Điều 2. Việc tiếp công dân nhằm mục đích

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình để xem xét, ra quyết định thụ lý giải quyết hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm tại phòng tiếp công dân của UBND xã để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi. Phòng tiếp công dân của UBND xã có địa chỉ tại thôn Mễ Sở, xã Mễ Sở, tỉnh Hưng Yên.

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo); phải có đủ sổ sách ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.

Điều 4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại nơi tiếp dân (trong trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì phân công cấp Phó tiếp thay và bố trí thời gian hợp lý tiếp công dân để đảm bảo theo quy định của pháp luật).

Điều 5. Đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận. Cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân phải tiến hành nghiên cứu, phân loại, xác định chính xác nội dung để xử lý, quản lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo luật định, nhưng không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước và người thi hành công vụ; phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương II

Tổ chức tiếp công dân

Điều 7: Tổ chức thực hiện:

1. Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã bố trí địa điểm chung để Thường trực Hội đồng nhân dân, Uỷ ban nhân dân xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã quản lý nơi tiếp công dân của Uỷ ban nhân dân xã và giúp Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã tổ chức công tác tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân. Khi cần thiết phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân.

Văn phòng Ủy ban nhân dân xã giúp lãnh đạo tiếp công dân hàng tháng và đột xuất; Các ban ngành khác của UBND xã khi có yêu cầu về tiếp công dân phải kịp thời cử cán bộ đến tiếp theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 8. Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã tiếp công dân mỗi tuần một lần vào ngày thứ 4 hàng tuần. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp phụ trách, đồng thời bố trí cán bộ kiêm nhiệm giúp việc trong công tác tiếp công dân.

Điều 9. Việc bố trí lịch tiếp công dân của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã (nêu tại các điều 7, 8) của Quy chế này nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì phải bố trí vào ngày làm việc tiếp sau đó. Khi cần thiết Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã phải bố trí tiếp công dân đột xuất.

Điều 10. Cán bộ thường trực tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Giúp Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã, Thủ trưởng các ban ngành tiếp công dân trong ngày làm việc hành chính; hướng dẫn công dân chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện quyền, nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung đơn của công dân.

4. Cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

4.1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra, xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ.

4.2. Người vi phạm quy chế tiếp công dân.

5. Người phụ trách nơi tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo của người có trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng quy định.

7. Khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo (tối đa không quá 05 người).

8. Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp, nhưng qua nhiều kỳ tiếp, người khiếu nại, tố cáo thường xuyên đến nơi tiếp dân để khiếu nại, tố cáo, phải tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời với Thủ trưởng cơ quan tiến hành kiểm tra, có biện pháp chỉ đạo, đôn đốc cấp dưới xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 11. Công an xã có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, đảm bảo an ninh trật tự nơi tiếp công dân; xử lý người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân.

Chương III

Tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

Điều 12. Việc tiếp nhận, tham mưu, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện như sau: Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã giao công chức Văn phòng HĐND&UBND xã thực hiện.

Điều 13. Đối với đơn thư hoặc văn bản khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận phải thực hiện:

1. Đơn hoặc văn bản khiếu nại có đủ điều kiện do Luật Khiếu nại quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân, thì các ban ngành phải tham mưu xem xét kỹ; dự thảo kế hoạch, đề xuất hướng giải quyết trình Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp của Điều 11, Luật Khiếu nại thì không thụ lý giải quyết nhưng phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Các vụ việc có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo thì hướng dẫn công dân viết đơn hoặc văn bản khiếu nại, tố cáo; tách riêng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn chưa giải quyết thì cán bộ tiếp dân đề xuất với lãnh đạo xã có biện pháp kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cấp dưới.

5. Đơn khiếu nại do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân và các thành viên của Mặt trận Tổ quốc hoặc cơ quan báo chí chuyển đến: Thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã thì phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết; nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì gửi trả lại và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đó biết.

Điều 14. Đối với đơn thư hoặc thông tin tố cáo:

1. Khi nhận được tố cáo thì người nhận đơn hoặc thông tin tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

1.1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý nếu có yêu cầu.

Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày.

1.2. Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

1.3. Tố cáo được thụ lý giải quyết và có quyết định xử lý vi phạm (nếu có), nếu người tố cáo vẫn tiếp tục gửi đơn tố cáo kèm theo chứng cứ mới thì Chủ

tịch UBND xã phải chỉ đạo xem xét lại hoặc trực tiếp đối thoại với người tố cáo để làm rõ nội dung còn tố cáo.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

2.1. Đơn tố cáo mà không ghi tên, không có chữ ký trực tiếp của người tố cáo, không ghi địa chỉ, sao chụp chữ ký hoặc tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

2.2. Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

2.3. Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

3. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì UBND xã, tổ chức nhận được tố cáo có trách nhiệm chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì Ủy ban nhân dân xã, tổ chức nhận được tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

Điều 15. Quản lý đơn thư

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo đến Uỷ ban nhân dân, cơ quan, đơn vị đều phải được tiếp nhận, xử lý, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi, quản lý đơn theo mẫu đã quy định thống nhất và lưu giữ theo chế độ quy định.

2. Đơn thư trùng lặp nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, thực hiện việc lưu trữ theo thời gian do cấp, ngành quy định.

3. Đơn thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, ban ngành nào giải quyết phải tiến hành thiết lập hồ sơ theo đúng trình tự, thủ tục giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và thực hiện lưu trữ hồ sơ theo chế độ quy định.

Điều 16. Các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý 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 thì sau buổi tiếp công dân, cán bộ thường trực tiếp dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV

Tổ chức thực hiện

Điều 17. Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã thường xuyên nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của địa phương, đơn vị; chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 18. Các ban, ngành của xã bố trí cán bộ có kiến thức về chính sách pháp luật, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã.

Điều 19. Hàng tháng, quý, năm phải chỉ đạo tổng hợp, thống kê, báo cáo đánh giá về công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi về Uỷ ban nhân dân tỉnh, thanh tra tỉnh đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

Điều 20. Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng HĐND&UBND xã kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình các đơn vị tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo kịp thời về Uỷ ban nhân dân xã để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.