ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ CHI LĂNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ
Hoạt động tiếp công dân và việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chi Lăng

(Kèm theo Quyết định số 949/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chi Lăng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất và tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; việc tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý ban dầu, chuyển đơn, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc sau tiếp công dân đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Quy chế này áp dụng đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích của hoạt động tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền hoặc liên quan đến trách nhiệm xử lý của Chủ tịch UBND xã và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan theo quy định của pháp luật.

2. Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật; góp phần phòng ngừa vi phạm pháp luật, hạn chế khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ Nhân dân.

3. Kịp thời nắm bắt tình hình, phát hiện vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự để chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền..

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục; Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa người làm công tác tiếp công dân với công chức chuyên môn, Công an xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan.

3. Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn, văn minh công sở; ứng xử chuẩn mực, không phân biệt đối xử; thủ tục đơn giản, thuận tiện; việc tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm nhận diện người tham gia, ghi nhận đầy đủ nội dung trao đổi, an toàn thông tin, lưu trữ dữ liệu và tuân thủ yêu cầu kỹ thuật theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Hình thức tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện theo các hình thức sau đây:

Tiếp công dân trực tiếp;

Tiếp công dân trực tuyến.

1. Tiếp công dân trực tiếp bao gồm:

Tiếp công dân thường xuyên;

Tiếp công dân định kỳ;

Tiếp công dân đột xuất.

2. Tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có đủ điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, đường truyền, thiết bị, phần mềm và yêu cầu quản lý; bảo đảm việc trao đổi, xác nhận thông tin, lưu trữ nội dung và an toàn dữ liệu theo quy định.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm và các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Các hành vi bị nghiêm cấm

Nghiêm cấm cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện các hành vi bị luật pháp nghiêm cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

a) Cán bộ tiếp công dân không được gây phiền hà, sách nhiễu, phân biệt đối xử hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo; không được có thái độ thiếu chuẩn mực, xúc phạm công dân.

b) Người đến địa điểm tiếp công dân không được mang theo vũ khí, vật liệu nổ; không được kích động, lôi kéo, gây rối trật tự hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp buổi tiếp dân khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì.

2. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Thực hiện theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Chương II
ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN VÀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ BAN ĐẦU

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân cấp xã

1. Việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chi Lăng để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân cấp xã, bố trí tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Chi Lăng hoặc một địa điểm khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí thuận lợi, niêm yết công khai nội quy, lịch tiếp công dân, quy trình tiếp công dân, số điện thoại liên hệ, quyền và nghĩa vụ của công dân, các thông tin cần thiết khác theo quy định.

3. Ủy ban nhân dân xã bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, sổ sách, biểu mẫu, đường truyền, thiết bị phục vụ tiếp công dân trực tuyến, nhân lực và kinh phí cần thiết cho công tác tiếp công dân.

Điều 7. Quản lý địa điểm tiếp công dân

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quản lý toàn diện địa điểm tiếp công dân; phân công người làm công tác tiếp công dân; chuẩn bị điều kiện phục vụ các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất và trực tuyến.

2. Người làm công tác tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Đón tiếp, hướng dẫn công dân, giữ gìn trật tự, vệ sinh, văn minh công sở tại địa điểm tiếp công dân;

b) Mở sổ, ghi chép, quản lý hồ sơ, tài liệu, biểu mẫu theo đúng quy định;

c) Phối hợp chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, thành phần tham dự, dự thảo thông báo kết luận, giấy biên nhận, văn bản chuyển đơn, văn bản hướng dẫn;

d) Chủ động báo cáo, tham mưu xử lý các vụ việc phát sinh, nhất là vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

Điều 8. Tiếp nhận, phân loại và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm trực tiếp đón tiếp, ghi nhận nội dung trình bày, tiếp nhận đơn thư và các thông tin, tài liệu liên quan; thực hiện việc giải thích, hướng dẫn trả lời công dân về quyền và nghĩa vụ khi thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự, thủ tục quy định tại Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật số 136/2025/QH15 và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xử lý đơn theo quy định tại Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn nghiệp vụ của Thanh tra Chính phủ về quy trình tiếp công dân, quy trình xử lý đơn để thực hiện việc tổ chức tiếp nhận, phân loại và xử lý nội dung vụ việc. Công chức được phân công có trách nhiệm phối hợp chuyển đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; thực hiện theo dõi, đôn đốc và thông báo kết quả xử lý cho công dân kịp thời; đồng thời phải cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin vụ việc vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân.

3. Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu, xác định nhân thân và tính hợp pháp của người đại diện thực hiện theo quy định tại Mục 1, Chương IV Nghị định số 154/2026/NĐ-CP. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình một trong các giấy tờ: Căn cước, giấy chứng nhận căn cước,

số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được ủy quyền thực hiện khiếu nại phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

b) Trường hợp công dân chưa có đơn hoặc đơn chưa rõ nội dung, cán bộ có trách nhiệm hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi chép lại nội dung trình bày trung thực, khách quan và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản.

Chương III
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN, ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT VÀ TRỰC TUYẾN

Điều 9. Tiếp công dân thường xuyên

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo bố trí người làm công tác tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc trong tuần để tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý ban đầu và tham mưu xử lý kịp thời đơn, vụ việc của công dân.

Khi cần thiết, người làm công tác tiếp công dân phối hợp mời công chức chuyên môn, Công an xã, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân thường xuyên để làm rõ nội dung vụ việc.

Người được phân công tiếp công dân thường xuyên phải có phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, am hiểu pháp luật và được bồi dưỡng nghiệp vụ theo quy định.

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong 01 tháng vào ngày thứ Tư của tuần thứ hai và ngày thứ Tư của tuần cuối tháng tại địa điểm tiếp công dân cấp xã.

Thời gian tiếp công dân định kỳ:

a) Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;

b) Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ lễ, tết, ngày nghỉ theo quy định hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có công tác đột xuất theo chương trình đã được cấp có thẩm quyền bố trí thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định bố trí ngày tiếp phù hợp khác hoặc ủy quyền bằng văn bản cho 01 Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân; việc thay đổi lịch phải được thông báo công khai theo quy định.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ phải được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân và thông báo bằng hình thức phù hợp để công dân biết.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo sau các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 11. Thành phần tham gia buổi tiếp công dân định kỳ

1. Ngoài Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được ủy quyền chủ trì, thành phần tham gia gồm người làm công tác tiếp công dân, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã và công chức chuyên môn có liên quan theo nội dung vụ việc.

Khi cần thiết, mời đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, Công an xã, tổ chức chính trị - xã hội, thôn, khu dân cư hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan tham dự để phối hợp xử lý.

2. Người làm công tác tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu thông báo lịch tiếp, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung, điều kiện cần thiết phục vụ buổi tiếp công dân.

Điều 12. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ

1. Trước buổi tiếp công dân, người làm công tác tiếp công dân rà soát vụ việc, lập danh sách đăng ký, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, dự kiến thành phần tham gia và nội dung cần xin ý kiến chỉ đạo.

Tại buổi tiếp công dân:

a) Công dân trình bày nội dung vụ việc, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan;

b) Người làm công tác tiếp công dân ghi chép đầy đủ nội dung trình bày, tiếp nhận tài liệu, lập giấy biên nhận theo quy định;

c) Công chức chuyên môn, cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin theo yêu cầu của người chủ trì;

d) Người chủ trì xem xét, kết luận, hướng dẫn, giải thích hoặc chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền.

Trường hợp vụ việc chưa thể kết luận ngay tại buổi tiếp công dân thì người chủ trì giao người làm công tác tiếp công dân và công chức chuyên môn liên quan tiếp tục rà soát, tham mưu văn bản trả lời hoặc xử lý theo quy định.

Trường hợp số lượng công dân đến đông, thời gian không bảo đảm để tiếp hết trong ngày thì người làm công tác tiếp công dân tổng hợp, báo cáo người chủ trì để bố trí tiếp vào thời gian phù hợp và thông báo cho công dân biết.

2. Chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, người làm công tác tiếp công dân tham mưu ban hành thông báo kết luận của người chủ trì, gửi các cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan để thực hiện và theo dõi, đôn đốc việc thực hiện.

Điều 13. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và các trường hợp khác khi xét thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất trong lĩnh vực được phân công phụ trách khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao hoặc ủy quyền bằng văn bản.

3. Khi phát sinh vụ việc gay gắt, phức tạp, đông người, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự, người làm công tác tiếp công dân phải báo cáo ngay Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo tổ chức tiếp công dân đột xuất, xử lý kịp thời.

Điều 14. Tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi vụ việc phù hợp, bảo đảm điều kiện kỹ thuật và được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc người được ủy quyền quyết định.

2. Nội dung tiếp công dân trực tuyến phải được ghi nhận, lưu trữ đầy đủ; bảo đảm xác định được người tham gia, thời điểm tham gia, nội dung trình bày, ý kiến kết luận hoặc hướng xử lý.

3. Người làm công tác tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn công dân về cách thức kết nối, xác thực thông tin, gửi tài liệu điện tử, thời gian tham gia, nội quy phiên tiếp công dân trực tuyến. Việc tiếp công dân trực tuyến không làm thay đổi trình tự, thẩm quyền, trách nhiệm xử lý vụ việc theo quy định của pháp luật.

Chương IV
PHỐI HỢP BẢO ĐẢM AN NINH, TRẬT TỰ VÀ XỬ LÝ VỤ VIỆC ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 15. Phối hợp nắm tình hình và chuẩn bị phương án xử lý

1. Công chức chuyên môn, người làm công tác tiếp công dân, Công an xã, thôn, khu dân cư và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm chủ động nắm tình hình, phát hiện sớm vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp, kéo dài, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự trên địa bàn.

2. Khi có thông tin phát sinh vụ việc đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu tập trung đông người tại địa điểm tiếp công dân hoặc nơi công cộng, các lực lượng liên quan phải báo cáo ngay Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và chủ động phối hợp xây dựng phương án xử lý.

3. Công an xã chủ trì tham mưu biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa, ngăn chặn hành vi kích động, lôi kéo, cưỡng ép, gây rối, chống người thi hành công vụ hoặc hành vi vi phạm pháp luật khác.

Điều 16. Xử lý vụ việc đông người, phức tạp tại địa điểm tiếp công dân

1. Khi phát sinh vụ việc đông người, phức tạp, các lực lượng có mặt tại hiện trường có trách nhiệm phối hợp tuyên truyền, vận động, ổn định tình hình, hướng dẫn công dân chấp hành nội quy và cử người đại diện theo quy định của pháp luật.

2. Công an xã thực hiện các biện pháp nghiệp vụ, biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự theo chức năng, nhiệm vụ; xử lý hoặc đề xuất xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật.

3. Việc tiếp xúc, đối thoại với đại diện công dân phải bảo đảm khách quan, đúng pháp luật, đúng thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền thì tổng hợp, báo cáo, đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã; ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết cho công tác tiếp công dân.

2. Thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong 01 tháng, tiếp công dân đột xuất theo quy định; chỉ đạo xử lý, giải quyết, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận sau tiếp công dân.

3. Chỉ đạo phối hợp giữa người làm công tác tiếp công dân, công chức chuyên môn, Công an xã, cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân. Chỉ đạo việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuẩn bị điều kiện tổ chức tiếp công dân trực tuyến phù hợp điều kiện thực tế của địa phương.

Điều 18. Trách nhiệm của Công an xã

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân xã; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân xã và các địa điểm khác trên địa bàn xã có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại Địa điểm Tiếp công dân xã thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để đưa người vi phạm ra khỏi địa điểm tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, người làm công tác tiếp công dân

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp, đôn đốc, báo cáo theo quy định.

2. Người làm công tác tiếp công dân thực hiện đầy đủ nhiệm vụ tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý ban đầu, lập hồ sơ, tham mưu văn bản, lưu trữ, theo dõi kết quả và báo cáo công tác tiếp công dân.

Điều 20. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban nhân dân xã Chi Lăng trong công tác tiếp công dân; tham gia buổi tiếp công dân khi được mời;

cung cấp thông tin, tài liệu; thực hiện kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền theo quy định.

Điều 21. Tổ chức thực hiện và sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh nội dung chưa phù hợp với quy định pháp luật mới, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./.