

Số: 1465 /QĐ-UBND

Xuân Phú, ngày 17 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận,
xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ XUÂN PHÚ

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 số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

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

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

Căn cứ Nghị định số 154/2025/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 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 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng 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 Tổng 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 HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Xuân Phú nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND & UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và 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 thành phố (b/c);
- TT. Đảng ủy xã, TT. HĐND xã (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, UBND.

**CHỦ TỊCH****Nguyễn Thị Thu Thủy**

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THƯ
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ XUÂN PHÚ

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1465/QĐ-UBND ngày 17/9/2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Xuân Phú)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân khi đến Trụ sở Tiếp công dân xã Xuân Phú (gọi tắt là địa điểm Tiếp công dân) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm nhiệm vụ tại địa điểm Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Tổ chức tiếp công dân

2.1. Tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất

- Ủy ban nhân dân xã Xuân Phú tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc, tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

- UBND xã Xuân Phú phân công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

- Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 4 của tuần thứ nhất và tuần thứ ba trong tháng, trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo.

- Chủ tịch UBND xã tiếp đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp Chủ tịch UBND xã đi vắng hoặc bận công tác, sẽ ủy quyền cho một Phó Chủ tịch UBND xã thực hiện tiếp công dân.

- UBND xã mời đại diện Ủy ban kiểm tra Đảng ủy, Văn phòng Đảng ủy xã, các cơ quan chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân cùng với Chủ tịch UBND xã khi cần thiết.

2.2. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm: Phòng Tiếp công dân tại trụ sở làm việc của HĐND và UBND xã Xuân Phú.

Địa chỉ: Thôn Mộc Bài, xã Xuân Phú, thành phố Đà Nẵng.

2.3. Thời gian tiếp công dân

a) Buổi sáng từ lúc 07 h 30' đến 11 h 30'.

b) Buổi chiều từ lúc 13 h 30' đến 17 h 00'.

3. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Phân biệt đối xử trong quá trình tiếp công dân.
- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- Đe dọa, xúc phạm, cản trở hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
- Treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ sai quy định tại địa điểm Tiếp công dân.
- Mang và sử dụng vũ khí, hung khí và chất gây cháy nổ.
- Vi phạm các quy định khác trong Nội quy, Quy chế tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ PHẢN ÁNH

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*) như: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân.
3. Công dân đến Phòng Tiếp công dân được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong địa điểm Tiếp công dân hoặc có lời nói, hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.
5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (*từ 05 người trở lên*) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân.
6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên tại Trụ sở tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi Trụ sở tiếp công dân, không được ở lại dưới bất kỳ hình thức nào.

III. ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, thẻ công chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*trường hợp được ủy quyền*); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

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 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 các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, các kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; chuyển hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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 tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, yêu cầu lực lượng Công an xã làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự lập biên bản vi phạm và xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa, người tiếp công dân điện thoại cho Trạm Y tế xã đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hay một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

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 nơi tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới; Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án đã có hiệu lực pháp luật.

4. Người được ủy quyền hoặc đại diện không hợp pháp, người được ủy quyền hoặc đại diện theo quy định pháp luật cho người bị từ chối tiếp công dân tại khoản 3 điều này.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

V. LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm Tiếp công dân, cản trở các hoạt động bình thường của người tiếp công dân, người thi hành công vụ; không thực hiện đúng quy định về ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân theo Nội quy tiếp công dân hoặc có các hành vi vi phạm khác trong Nội quy tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân; lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng, tôn giáo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; vu khống, nói xấu, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước hoặc các cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Địa điểm Tiếp công dân.

2. Nếu công dân vi phạm các quy định trên thì tiến hành lập biên bản, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với trường hợp xảy ra tình huống công dân lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân./.