Ký bởi: ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ EA TRANG
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK
Ngày ký: 10-07-2026 11:28:09 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ EA TRANG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:455 /QĐ-UBND	*Ea Trang, ngày10 tháng 07 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Ea Trang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

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

Căn cứ Nghị quyết số 1660/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Đắk Lắk năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 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 Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 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 25/6/2025 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 Nghị quyết số 15/NQ-HĐND ngày 28/6/2026 của Hội đồng nhân dân xã Ea Trang về việc sắp xếp, tổ chức lại và đặt tên các thôn, buôn trên địa bàn xã Ea Trang năm 2026;

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 và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Ea Trang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 94/QĐ-UBND ngày 05/8/2025 của Chủ tịch UBND xã Ea Trang về ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã Ea Trang.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;

(Thay báo cáo)

- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND xã;
- UBMTTQVN xã (Để phối hợp);
- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Lưu VT, VP.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Vinh

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

QUY CHẾ
Tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Ea Trang

(Kèm theo Quyết định số: 455 /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ea Trang)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, các phản ánh, kiến nghị của công dân.

2. Đối tượng áp dụng

Áp dụng đối với công dân, cơ quan, tổ chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cán bộ, công chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân xã Ea Trang; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời, đảm bảo khách quan bình đẳng; 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, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản thuận tiện, trường hợp tiếp công dân đến tố cáo phải giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã và cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc tiếp công dân.

Điều 3. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Theo quy định tại Điều 6, Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013.

2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thực hiện đúng hướng dẫn của người tiếp công dân; có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ, gây rối làm mất trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

3. Vi phạm các quy định nội quy tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân UBND xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Ủy ban nhân dân xã; nơi lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân.

2. Tại phòng Tiếp công dân niêm yết: Lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, có sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Điều 5. Tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba của tuần thứ nhất và thứ Ba của tuần thứ ba hàng tháng; nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì việc tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc sau đó.

Chủ tịch UBND xã có thể phân công Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ theo quy định và Quy chế làm việc của UBND xã.

2. Thành phần tham gia tiếp công dân:

- Chủ tịch UBND xã - Chủ trì;

- Lãnh đạo các phòng, ban tham gia trong các theo yêu cầu của Chủ tịch UBND xã. Trường hợp vì lý do khách quan, lãnh đạo các cơ quan không tham gia tiếp công dân được thì phải báo cáo Chủ tịch UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) và phải cử cán bộ, chuyên viên phụ trách tham gia.

- Công chức được phân công nhiệm vụ tham mưu, thực hiện tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã tại các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 6. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và các trường hợp cần thiết khác.

2. Tùy từng trường hợp cụ thể, Chủ tịch UBND xã quyết định thời gian,

địa điểm, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất.

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND xã trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

1. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào giờ hành chính tất cả các ngày làm việc trong tuần.

2. Thành phần tham gia tiếp công dân thường xuyên

- Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

- Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, các phòng chuyên môn cử người đại diện cùng phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân UBND xã.

3. Công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

Điều 8. Tiếp công dân trực tuyến

1. Thực hiện khi công dân không thể đến trực tiếp hoặc theo quyết định của Chủ tịch UBND xã, bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật và quy định pháp luật.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có hạ tầng kỹ thuật phù hợp và theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc hệ thống dùng chung do cấp trên triển khai.

3. Công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, số căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có). Người tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền; trường hợp không xác định được hoặc có dấu hiệu giả mạo thì được tạm dừng tiếp nhận để xác minh.

4. Việc ghi âm, ghi hình, quay phim, chụp ảnh trong quá trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật và nội quy tiếp công dân; không được làm ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân, trật tự công cộng hoặc xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

5. Dữ liệu phát sinh là thành phần hồ sơ vụ việc và được quản lý, lưu trữ, bảo mật theo quy định pháp luật.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân của xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) 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;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân của xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ sau:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

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 hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

f) Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật cồng kềnh, vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại khu vực địa điểm Tiếp công dân.

h) Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực địa điểm Tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của địa điểm Tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại địa điểm Tiếp công dân.

Điều 10. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

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 người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 14, Điều 15, 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 thi hành Luật Tiếp công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi 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.

Điều 11. Từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3, khoản 4 Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Ngoài ra, việc từ chối tiếp công dân còn được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ trong các trường hợp sau đây:

“a) 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;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) 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;

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

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) 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;

g) 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;

h) 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;

i) 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;

k) 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”.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân theo quy định, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

3. 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.

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Tiếp nhận 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. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân); ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

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 13. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

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, trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 38 Luật Tố cáo.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số

02/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Chương IV

QUY ĐỊNH TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã;

- Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định;

- Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định;

- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại cấp xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã và cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã.

3. Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo xử lý.

Điều 15. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn xã Ea Trang thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch UBND xã diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

Điều 16. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị, tổ chức chính trị - xã hội

1. Cử người tham gia phối hợp tiếp công dân theo Điều 5, Điều 6, Điều 7 Quy chế này và khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND xã; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình để hướng dẫn, trả lời công dân. Phối hợp chặt chẽ trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo phân công khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

2. Báo cáo, cung cấp kịp thời kết quả xử lý đơn thư, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết do Chủ tịch UBND xã giao hoặc do các cơ quan có thẩm quyền chuyển đến.

3. Báo cáo kịp thời với UBND xã (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người phát sinh tại địa phương, các vụ việc dự báo sẽ khiếu tố vượt cấp; phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân, hướng dẫn, giải thích, có biện pháp để tránh đơn thư vượt cấp, kéo dài.

Điều 17. 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 thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an xã để xử lý theo đúng quy định.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Quản lý công tác tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với các phòng, ban cơ quan đơn vị có liên quan, chuẩn bị các điều kiện tổ chức công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) để trình xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.