

Số: 1101/QĐ-UBND

Mường Ảng, ngày 18 tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,
tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Mường Ảng**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ MƯỜNG ẢNG

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

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

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

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 2 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 15/05/2026 của Chính phủ về 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 của Chính phủ về 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 Thông tư số 02/2025/TT-TTCTP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về hướng dẫn một số quy định thuộc quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 2 cấp;

Căn cứ Công văn số 606/TTr-TTRTCDGQKNTC ngày 08/7/2025 của Thanh tra tỉnh Điện Biên về việc hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với cấp xã trên địa bàn tỉnh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Mường Ảng tại Tờ trình số 122/TTr-VP ngày 10/8/2026,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy và Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Mường Ảng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 106/QĐ-UBND ngày 28/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Mường Ảng.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3
- UBND tỉnh (b/c);
- Ban tiếp công dân tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- TT. Đảng ủy (b/c);
- TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các cơ quan, đơn vị, đoàn thể xã;
- Các thôn, bản trên địa bàn xã;
- Trang thông tin điện tử của xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Hà Thị Thanh Tâm

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ MƯỜNG ẢNG**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Mường Ảng

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1101/QĐ-UBND ngày 18/8/2026
của UBND xã Mường Ảng)*

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, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi tới UBND xã Mường Ảng và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đối tượng: Quy chế này được áp dụng đối với công tác tiếp công dân của UBND xã Mường Ảng; cán bộ, công chức, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã Mường Ảng; các tổ chức và cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Mường Ảng.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp cho công dân hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Công chức được giao nhiệm vụ thường trực đón tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và kiến nghị, phản ánh phải thường trực tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Mường Ảng.

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Chánh Văn phòng HĐND và UBND, các phòng chuyên môn, công chức được giao tiếp công dân thuộc UBND xã Mường Ảng có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý hoặc tham mưu xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

Người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã Mường Ảng và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã, đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Điều 5. Người có trách nhiệm xử lý đơn

Người được giao trách nhiệm xử lý đơn quy định trong Quy chế này bao gồm: Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã Mường Ảng.

Người được giao xử lý đơn có trách nhiệm tổ chức, phân công công chức, viên chức thuộc thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; bảo đảm quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo được thi hành nghiêm theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 6. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian

Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ những ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định) và chỉ thực hiện tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân.

Văn phòng HĐND và UBND xã cử công chức thường trực tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của UBND xã Mường Ảng vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Địa điểm: Tại Phòng tiếp công dân xã, tầng 1 trụ sở xã Mường Ảng, địa chỉ: bản Hón Sáng, xã Mường Ảng, tỉnh Điện Biên.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong 01 tháng (thứ 5 của tuần thứ 2 và tuần thứ 4 hàng tháng); nếu trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết (theo quy định) thì chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trong trường hợp Chủ tịch UBND xã có việc đi công tác đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch thì sẽ chuyển lịch tiếp công dân sang thời gian khác và có thông báo cụ thể.

Việc thay đổi thời gian tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, Trang Thông tin điện tử xã Mường Ảng và công dân được dự kiến tiếp.

2. Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng tiếp công dân xã Mường Ảng (hoặc địa điểm khác tùy theo nội dung vụ việc).

3. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ

- Chủ tịch UBND xã chủ trì; trường hợp Chủ tịch UBND xã không tham gia buổi tiếp công dân được vì lý do khách quan thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân.

- Mời đại diện lãnh đạo: Hội đồng nhân dân xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và Công an xã;

- Trưởng các phòng trực thuộc UBND xã; Trưởng thôn, bản có liên quan;

- Công dân được mời tham dự tiếp công dân định kỳ.

4. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

a) Công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải làm thủ tục đăng ký tại Phòng tiếp công dân UBND xã.

b) Trên cơ sở nội dung đăng ký của công dân, công chức được phân công tiếp công dân phối hợp với các phòng có liên quan chuẩn bị nội dung, báo cáo Chủ tịch UBND xã và đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với từng trường hợp.

c) Chủ tịch UBND xã xem xét nội dung công dân đăng ký; nội dung đề xuất của bộ phận tiếp công dân xã, quyết định việc tiếp công dân theo nguyên tắc:

- Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc vụ việc phức tạp, Chủ tịch UBND xã trực tiếp nghe công dân trình bày; chỉ định đại diện các cơ quan, đơn vị tham gia buổi tiếp dân có ý kiến; kết luận, hướng dẫn, trả lời công dân hoặc giao nhiệm vụ cho các phòng có liên quan tiến hành kiểm tra, đôn đốc, xác minh, giải quyết đối với nội dung vụ việc của công dân.

- Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch

UBND xã xem xét, hướng dẫn, trả lời công dân, giao nhiệm vụ cho các phòng xem xét giải quyết hoặc cho ý kiến để bộ phận Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan tiếp, giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

5. Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã

- Bộ phận Tiếp công dân xã giới thiệu các thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ.

- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện) giới thiệu họ, tên và trình bày nội dung đã đăng ký tiếp.

- Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trưởng các thôn, bản có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin vụ việc của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện);

- Ý kiến của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện) về nội dung báo cáo, thông tin do đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trưởng thôn, bản có liên quan làm rõ thêm nội dung vụ việc;

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị mời tham dự có ý kiến.

- Chủ tịch UBND xã kết luận.

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, Bộ phận tiếp công dân xã trình Chủ tịch UBND xã duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Địa điểm tiếp công dân Tại Phòng tiếp công dân (trụ sở xã) hoặc tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để tổ chức tiếp công dân theo quy định.

3. Thành phần tham dự: Tùy từng vụ việc, Chủ tịch UBND xã quyết định cụ thể thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

4. Trình tự tiếp công dân đột xuất, việc ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất: Căn cứ nội dung vụ việc cụ thể, tình hình thực tế, Chủ tịch UBND xã quyết định trình tự tiếp công dân đột xuất, thời gian ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Điều 9. Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND xã sau tiếp công dân

1. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hằng tháng, quý, năm, các phòng được giao nhiệm vụ tại các kết

luận sau tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của mình và gửi về bộ phận tiếp công dân xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

2. Bộ phận Tiếp công dân xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đơn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với các nhiệm vụ được Chủ tịch UBND xã giao tại các văn bản kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Chương III **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THƯ**

Điều 10. Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau

1. Đơn, thư do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến hoặc qua dịch vụ bưu chính gửi đến UBND xã.

2. Đơn, thư gửi lãnh đạo UBND xã qua Văn phòng HĐND và UBND xã.

3. Đơn, thư gửi lãnh đạo UBND xã, Chủ tịch UBND xã trong quá trình tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã và các hình thức khác theo quy định pháp luật.

4. Đơn, thư do Lãnh đạo UBND tỉnh và các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh Đảng uỷ xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Phân loại đơn và vào sổ theo dõi đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 10 Quy chế này phải được phân loại theo quy định của pháp luật về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phải được vào sổ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. Trách nhiệm phân loại và vào sổ

a) Công chức được giao nhiệm vụ thường trực tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh của UBND xã là đầu mối trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý các loại đơn gửi về UBND xã.

b) Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã nhận được đơn có trách nhiệm phân loại, vào sổ theo dõi và xử lý đơn thuộc thẩm quyền theo quy định.

Điều 12. Xử lý đơn khiếu nại

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5 Quy chế này phải thực hiện những công việc sau:

- a) Phân loại và vào sổ theo dõi đơn.
- b) Xử lý đơn.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền.

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, có đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật phải được báo cáo người có thẩm quyền để quyết định việc thụ lý giải quyết. Toàn bộ đơn khiếu nại và hồ sơ liên quan sẽ được chuyển cho phòng chuyên môn, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc UBND xã thì chuyển đơn đến người đó để xem xét, giải quyết. Nếu có đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì Thủ trưởng các đơn vị phải xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết. Trình tự, thủ tục thụ lý thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì người có trách nhiệm xử lý đơn có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền.

a) Việc xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

b) Người có thẩm quyền giải quyết có trách nhiệm hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

c) Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, ban, ngành, đoàn thể chuyển đến thì người xử lý đơn trình Người có thẩm quyền giải quyết và có văn bản phúc đáp.

4. Đối với đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người; đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc; đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục được xử lý theo pháp luật hiện hành.

Điều 13. Xử lý đơn tố cáo

1. Phân loại và vào sổ theo dõi đơn. Người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5 Quy chế này phải thực hiện phân loại và vào sổ theo dõi đơn trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

2. Xử lý đơn

a) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền.

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì cá nhân có trách nhiệm xử lý đơn phải tham mưu Chủ tịch UBND xã để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng các đơn vị trực

thuộc UBND xã thì thủ trưởng các đơn vị phải quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo.

Việc thụ lý tố cáo phải được vào sổ thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý.

b) Đối với đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và thuộc lĩnh vực quản lý của UBND xã và có cơ sở để thẩm tra, xác minh, thì người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện kiểm tra, xác minh phục vụ cho công tác quản lý.

c) Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền

Việc xử lý tố cáo không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành. Người xử lý đơn có trách nhiệm làm phiếu chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn tố cáo viên chức, người lao động thuộc các phòng, ban, cơ quan thuộc UBND xã nhưng nội dung tố cáo không liên quan đến quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì người có thẩm quyền giải quyết nơi viên chức, người lao động trực tiếp làm việc có trách nhiệm xử lý đơn theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

4. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất người có thẩm quyền giải quyết đề áp dụng hoặc báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại, tố cáo

1. Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại hoặc tố cáo được xử lý như đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã thì người có trách nhiệm xử lý đơn tham mưu Chủ tịch UBND xã chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đơn có nhiều nội dung khác nhau: Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, người có trách nhiệm xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 15. Văn phòng HĐND và UBND

1. Chịu trách nhiệm chung về công tác tham mưu, chuẩn bị các điều kiện và tổ chức hoạt động tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp Công an xã, các cơ quan liên quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực tiếp công dân.

3. Trình Chủ tịch UBND xem xét, xác định nội dung tiếp công dân trước ngày tiếp công dân định kỳ; dự thảo trình Chủ tịch UBND các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại khu vực Tiếp công dân, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

5. Bộ phận Tiếp công dân

a) Tiếp nhận nội dung công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

b) Hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký gặp Chủ tịch UBND xã.

c) Tham mưu về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét quyết định.

d) Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết khác phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

đ) Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch UBND xã sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

e) Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

g) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã để báo cáo theo quy định.

Điều 16. Trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã, trưởng các thôn, bản

1. Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được UBND, Chủ tịch UBND xã giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi đến Văn phòng HĐND và UBND *(qua công chức phụ trách tiếp công dân)* để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã.

2. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã khi được mời. Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã thì Trưởng các phòng thuộc UBND xã, Trưởng các bản phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch UBND xã và cử cấp phó dự thay *(đối với tiếp công dân định kỳ phải báo cáo Chủ tịch UBND xã trước 01 ngày)*.

3. Trưởng Công an xã chỉ đạo các tổ nghiệp vụ bố trí lực lượng, phương tiện bảo đảm an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, Nội quy Tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự của người khác, hủy hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND xã; các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã; Trưởng các tổ dân phố, bản; Bộ phận tiếp công dân xã và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh, báo cáo Chủ tịch UBND xã (qua Bộ phận Tiếp công dân xã) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.

NỘI QUY

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân UBND xã Mường Ảng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1101/QĐ-UBND ngày 18/8/2026
của UBND xã Mường Ảng)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân xã Mường Ảng có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã Mường Ảng.

II. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**1. Tiếp công dân thường xuyên:**

UBND xã Mường Ảng tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày tiếp công dân định kỳ, ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định).

- Buổi sáng: từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút;

2. Tiếp công dân định kỳ:

Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân định kỳ vào **thứ 5 của tuần thứ 2 và tuần thứ 4 hàng tháng** (nếu trùng vào ngày nghỉ hoặc ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo).

3. Tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo các trường hợp quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 hoặc theo chỉ đạo của cấp trên.

4. Địa điểm tiếp công dân:

Địa điểm tiếp công dân của UBND xã Mường Ảng đặt tại Phòng tiếp công dân xã, tầng 1 trụ sở xã Mường Ảng, địa chỉ: bản Hón Sáng, xã Mường Ảng, tỉnh Điện Biên.

5. Trong các trường hợp tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, nếu vì lý do khách quan mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không thể tiếp công dân được thì phải có thông báo để công dân đăng ký biết việc tiếp công dân sẽ thực hiện sang ngày khác.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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 đến 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 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. Trong phạm vi trách nhiệm, trực tiếp xử lý hoặc phân loại, 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

7. Trường hợp có người ốm hoặc có vấn đề đột xuất về sức khỏe cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho Lãnh đạo UBND xã, đồng thời điện thoại cho Trạm Y tế hoặc Trung tâm y tế đến sơ cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với Lãnh đạo UBND xã, phối hợp với lực lượng an ninh, bảo vệ tại phòng tiếp công dân để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

IV. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

1. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Công dân đến Phòng tiếp công dân mặc trang phục lịch sự, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (nếu có).

3. Công dân đến 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, cờ, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, 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 trụ sở tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để

kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại khu vực Phòng tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

6. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

7. 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 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

8. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình tại Phòng tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của cán bộ tiếp công dân.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại nơi tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản tại địa điểm Tiếp công dân.

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Phòng tiếp công dân.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.

2. Công dân đã sử dụng bia, rượu, chất kích thích, trong tình trạng không làm chủ được bản thân; công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại nơi tiếp công dân.

5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng, tôn giáo để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

6. 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;

7. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

8. 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;

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

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

11. 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;

12. 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;

13. 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;

14. 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;

15. 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.

16. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.
