

Số: 1117/QĐ-UBND

Yên Hòa, ngày 16 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
phản ánh, kiến nghị tại UBND xã Yên Hòa**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

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

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/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 24/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của
Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của
Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ 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;*

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

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TTTTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn
kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ văn bản số 6335/UBND-TCD5 ngày 30 tháng 6 năm 2026 của
UBND tỉnh Hà Tĩnh về việc thực hiện việc tiếp công dân định kỳ trên địa bàn
tỉnh;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải
quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Yên Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 47/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND xã Yên Hòa.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã, Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Công an xã;
- Các phòng, ban, đơn vị cấp xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

Như



CHỦ TỊCH

Phan Quang Cường

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ YÊN HÒA**

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

**QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ,
PHẢN ÁNH TẠI UBND XÃ YÊN HÒA**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Yên Hòa)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định về thẩm quyền, trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã, Thủ trưởng các phòng trực thuộc UBND xã, trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ tiếp công dân trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã và người được giao xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với UBND, các phòng thuộc UBND xã Yên Hòa, các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã.

Điều 2. Áp dụng pháp luật trọng việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Yên Hòa được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 và các văn bản hướng dẫn thi hành; các quy định của Luật tổ chức chính quyền địa phương về chức năng nhiệm vụ của UBND, Chủ tịch UBND cấp xã; Quy chế làm việc của UBND xã; Chức năng nhiệm vụ của các phòng trực thuộc; Quy chế công tác văn thư lưu trữ; Quy tắc ứng xử của cán bộ công chức và các quy định trong Quy chế này.

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

1. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của mình các phòng thuộc UBND xã có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và phân công của UBND xã.

2. 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 hoặc 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, hành vi hành chính do mình gây ra.

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

Trong phạm vi trách nhiệm, quyền hạn của mình các phòng 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 theo chỉ đạo của UBND, Chủ tịch UBND xã.

Chương II

THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ PHẢN ÁNH

Điều 5. Thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã

1. Về tiếp công dân

a) Trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân. Xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Phân công đơn vị, công chức có chuyên môn phù hợp thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tham mưu, thực hiện việc tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất;

- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; yêu cầu công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật;

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

- Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã;

- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

2. Về giải quyết khiếu nại

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

b) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện Cẩm Xuyên về vụ việc liên quan đến nội dung đã được phân cấp cho Ủy ban nhân dân cấp xã sau khi kết thúc chính quyền cấp huyện.

c) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành.

3. Về giải quyết tố cáo

Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã và công chức, viên chức khác do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

Điều 6. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã

1. Lĩnh vực tiếp công dân

- a) Ban hành nội quy tiếp công dân;
- b) Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã;
- c) Phân công người tiếp công dân;
- d) Chủ tịch UBND xã chủ trì tổ chức tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong 01 tháng, vào ngày 05 và ngày 20 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ thì thời gian tiếp công dân định kỳ sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo hoặc có trường hợp bất khả kháng thì bố trí tiếp công dân vào các ngày làm việc trước hoặc sau đó hoặc bận công tác đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể (buổi sáng từ lúc 7h30 đến 11h30; buổi chiều từ lúc 13h30 đến 17h30).

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 và công dân được dự kiến tiếp;

đ) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

e) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Lĩnh vực giải quyết tố cáo

Thực hiện quản lý nhà nước về công tác giải quyết tố cáo trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

3. Lĩnh vực giải quyết khiếu nại

Thực hiện quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình

Điều 7. Trách nhiệm của các Phó Chủ tịch UBND xã

Khi được Chủ tịch UBND xã phân công hoặc ủy quyền bằng văn bản các Phó Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm:

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã, trước pháp luật về nhiệm vụ được Chủ tịch phân công hoặc ủy quyền.

2. Chỉ đạo, đôn đốc, theo dõi việc thực hiện quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Báo cáo Chủ tịch UBND xã về kết quả được phân công hoặc ủy quyền.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA VĂN PHÒNG HĐND-UBND XÃ, THỦ TRƯỞNG CÁC PHÒNG VÀ CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND-UBND xã

1. Cử Chuyên viên Văn phòng HĐND-UBND xã thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại UBND xã.
2. Tham mưu Chủ tịch UBND xã bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.
3. Tham mưu Chủ tịch UBND xã trong các hoạt động quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của pháp luật.
4. Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định và theo yêu cầu của cơ quan nhà nước cấp trên.

Điều 9. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã, trước pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của pháp luật.
2. Cử Lãnh đạo đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Chủ tịch UBND xã giao.
3. Cử Công chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.
4. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

Điều 10. Trách nhiệm của công chức (Chuyên viên Văn phòng HĐND-UBND xã) tiếp công dân

1. Sắp xếp việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.
2. Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân.
3. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Khen thưởng và xử lý kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức thuộc UBND xã có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Người có trách nhiệm tiếp công dân, được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà lợi dụng chức vụ, quyền hạn để vụ lợi hoặc vì động cơ cá nhân mà xâm phạm, cản trở đến quyền lợi ích hợp pháp về khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện nếu văn bản quy phạm pháp luật có liên quan có sửa đổi bổ sung hoặc có kiến nghị đề xuất cần sửa đổi bổ sung để phù hợp chức năng nhiệm vụ của UBND xã thì Văn phòng HĐND-UBND xã tiếp thu tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét quyết định./.