ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ HỒNG VŨ**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 515 /QĐ-UBND	*Hồng Vũ, ngày 01 tháng 7 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã Hồng Vũ

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG VŨ

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 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 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;

Nghị định 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính Phủ quy định về phận 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 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;

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;

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 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 05/2021/TT-TTCP của 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;

Xét 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 và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Hồng Vũ".

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã; Thủ trưởng các phòng chuyên môn; các tổ

chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh (để báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (để báo cáo);
- Ban TCD tỉnh (để báo cáo);
- Như Điều 2;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT. UBND xã;
- Văn phòng Đảng ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy;
- Các cơ quan, ban, ngành của xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Kiên Cường

QUY CHẾ
Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị của UBND xã Hồng Vũ

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của UBND xã Hồng Vũ)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. 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 (gọi tắt là đơn thư) của công dân.

2. Áp dụng đối với UBND xã Hồng Vũ; cán bộ, công chức thuộc UBND xã Hồng Vũ được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của UBND xã; các tổ chức, cá nhân khác có liên quan phải thực hiện theo quy chế này và tuân thủ theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản Pháp luật khác có liên quan.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã Hồng Vũ.

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

4. Quản lý, tiếp nhận, xử lý, theo dõi toàn bộ đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3: Tổ chức tiếp công dân

Phòng tiếp dân của UBND xã do công chức Văn phòng HĐND và UBND xã trực tiếp phụ trách theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã.

Điều 4. Địa điểm tiếp dân.

Được đặt tại trụ sở của UBND xã, được bố trí ở vị trí thuận lợi, thoáng mát, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất làm việc nhằm tạo điều kiện thuận lợi để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và là nơi để cho lãnh đạo UBND xã định kỳ tiếp và giải quyết đơn thư của công dân.

Tại phòng tiếp dân phải niêm yết nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân của Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND xã.

Điều 5. Thời gian tiếp dân.

Tiếp dân được duy trì thường xuyên, liên tục vào các ngày làm việc theo quy định của pháp luật và chỉ thực hiện trong giờ hành chính, tại Phòng tiếp dân.

Điều 6. Cán bộ, công chức thường trực tiếp dân.

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân được sử dụng con dấu của UBND xã trong hoạt động tiếp công dân. Đóng dấu treo vào góc trái trên giấy tiếp nhận thông tin của công dân.

Điều 7. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân vào ngày thứ Tư của tuần thứ nhất và thứ Tư của tuần thứ ba hàng tháng. Nếu ngày tiếp công dân của Chủ tịch trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc bận công tác khác thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Chủ tịch UBND xã có thể phân công cho Phó chủ tịch UBND xã tiếp một số kỳ để nghe, xử lý và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách. Lịch tiếp công dân phải được xây dựng thành kế hoạch từ đầu năm và thông báo công khai cho công dân biết.

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Chủ tịch UBND xã có thể tiếp dân vào những ngày khác khi cần thiết theo đề nghị của công chức Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tiếp dân.

2. Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân chủ trì phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu báo cáo Chủ tịch, Phó chủ tịch trước khi Chủ tịch, Phó chủ tịch tiếp công dân.

3. Khi Chủ tịch, Phó chủ tịch tiếp công dân; Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân, Trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại diện các đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Chủ tịch, Phó chủ tịch có trách nhiệm cùng dự.

Điều 8. Bảo vệ Phòng tiếp công dân

Bảo vệ cơ quan UBND xã, Công an xã có nhiệm vụ bảo vệ trật tự, an toàn phòng tiếp công dân; trong trường hợp cần thiết Công an xã có thể áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp công dân.

Mục 2
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN

Điều 9. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân:

Khi tiếp dân, cán bộ, công chức tiếp công dân có nhiệm vụ:

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, 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 đứng 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. 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 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 10. Quyền của cán bộ, công chức tiếp dân

Công chức tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, từ chối tiếp những công dân nếu không xuất trình giấy tờ trên.

2. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về Pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư trong trường hợp có Luật sư trợ giúp người khiếu nại; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình các giấy tờ trên.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

4. Yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân ghi chép nội dung công dân trình bày, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản đó.

5. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Từ chối tiếp công dân đang trong tình trạng say rượu, bia, tâm thần và những người vi phạm nội quy Phòng Tiếp công dân.

b) Người đã có thông báo không tiếp của cơ quan có thẩm quyền.

c) Người đến khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, khiếu nại đã được toà án thụ lý giải quyết sau khi đã giải thích, trả lời đầy đủ cho đương sự.

Mục 3
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN

Điều 11. Quyền của công dân khi đến Phòng Tiếp công dân

Khi đến Phòng tiếp công dân, công dân có quyền:

1. Tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị bằng đơn hoặc trực tiếp trình bày.

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày.

3. Khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh với thủ trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

4. Yêu cầu được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng văn bản.

5. Yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

6. Góp ý kiến bằng văn bản bỏ vào hộp thư góp ý, ghi sổ góp ý hoặc trực tiếp trình bày.

Điều 12. Nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

Khi đến Phòng tiếp dân, công dân có nghĩa vụ:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy uỷ quyền hợp pháp, nếu là luật sư đại diện cho người khiếu nại thì phải có thẻ luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về Pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy Tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình khi có yêu cầu, ký xác nhận những nội dung đã trình bày khi được công chức tiếp dân yêu cầu.

4. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung cần cử người đại diện trình bày với cán bộ tiếp công dân; nếu gửi đơn thì phải có một người ký tên hoặc điểm chỉ.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình

Mục 4

TIẾP NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 13. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu 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.

2. Người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định này và xuất trình văn bản ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, văn bản ủy quyền hợp pháp và thực hiện tiếp như đối với người

khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

Mục 5
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 15. 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 16. 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.

Mục 6
MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP GIỮA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP DÂN VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC THUỘC UBND XÃ TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Mối quan hệ phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp công dân với cán bộ, công chức thuộc UBND xã

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà nội dung có liên đến chức năng, nhiệm vụ của cán bộ, công chức nào thì cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân phải thông báo cho cán bộ, công chức đó để phối hợp tiếp công dân.

2. Khi nhận được thông báo của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thì cán bộ, công chức trong phạm vị trách nhiệm của mình phải tham gia tiếp dân và trả lời công dân trong thời hạn luật định.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Giao cho Văn phòng HĐND và UBND xã hướng dẫn, kiểm tra việc tổ chức thực hiện nội dung quy chế này; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Đảo bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho phòng tiếp dân theo quy định hiện hành. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc thì Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp ý kiến, báo cáo đề xuất để UBND xã xem xét, quyết định.

Điều 19. Cán bộ, công chức thuộc UBND xã; Cán bộ, công chức UBND xã được phân công nhiệm vụ tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy chế này.

Điều 20. Chế độ thông tin, báo cáo

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp công dân, tổ chức thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Khen thưởng và xử lý vi phạm.

Quá trình thực hiện quy chế này, tập thể, cá nhân có thành tích sẽ được biểu dương, khen thưởng kịp thời.

Cơ quan, đơn vị và cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tuỳ theo mức độ vi phạm phải xử lý nghiêm minh theo pháp luật hiện hành./.