ỦY BAN NHÂN DÂN	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
XÃ PHỤNG CÔNG	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số 11 /QĐ – UBND	*Phụng Công , ngày 07 tháng 01 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại trụ sở Uỷ ban nhân dân xã Phụng Công

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHỤNG CÔNG

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 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 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 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 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 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 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 Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29 tháng 9 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ Quy định chế độ thông tin, báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND- UBND xã Phụng Công

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại trụ sở Uỷ ban nhân dân xã Phụng Công.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ban hành. Chánh Văn phòng HĐND - UBND xã, Trưởng các phòng, ban chuyên môn liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Bộ phận tiếp công dân xã,
- Lưu: VT.

TM. UỶ BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Ngô Quang Anh

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHỤNG CÔNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ảnh trên địa bàn xã Phụng Công.

(Ban hành kèm theo Quyết định số: ... /QĐ-UBND ngày 07 tháng 01 năm 2026 của UBND xã Phụng Công)

CHƯƠNG 1
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã.

2. Quy chế này áp dụng đối với Cán bộ Tiếp công dân xã và các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân.

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ảnh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, 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 am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

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

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân.

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trụ sở tiếp công dân xã.

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

3. 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.

Điều 4. Trụ Sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân xã là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi

2. Tại Trụ sở tiếp công dân xã niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân, văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã

1. Tiếp công dân thường xuyên

a) Cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, vào các ngày làm việc tại Trụ sở tiếp công dân xã.

b) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 15 Luật Tiếp công dân.

2. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân xã theo kế hoạch tiếp công dân hàng năm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất. Trường hợp do nhiệm vụ đột xuất không thể trực tiếp tiếp công dân được những ngày trên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã tiếp

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm Chủ tịch UBND xã, Cán bộ Tiếp công dân xã, các chuyên môn có liên quan và các tổ chức có liên quan: UBMTTQ xã, Hội Nông dân, Cán bộ chỉ huy Quân sự xã, Công an xã.

b) Cán bộ tiếp công dân xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân, tham mưu nội dung cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, làm thư ký, Cán bộ tiếp dân ban hành thông báo kết luận ý kiến

kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy, Hội đồng nhân dân xã, Ủy ban nhân dân xã.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không trực tiếp tiếp công dân được thì ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Cán bộ tiếp công dân xã chuẩn bị để Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ

Điều 6. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân xã

1.Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã khi có yêu cầu, có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

2. Các đơn vị y tế phối hợp với Cán bộ Tiếp công dân xã đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Trụ sở tiếp công dân xã khi có yêu cầu.

Điều 7. Phối hợp trong công tác tổ chức tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ảnh

1. Cán bộ tiếp công dân cấp xã phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan giúp Chủ tịch UBND cấp xã tiếp công dân định kỳ, đột xuất, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo thẩm quyền. Hoạt động phối hợp phải dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định. Bảo đảm thống nhất quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân trên địa bàn xã, không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, tránh hình thức, chồng chéo trong công tác phối hợp. Đảm bảo tính kỷ luật, kỷ cương trong công tác phối hợp, đề cao trách nhiệm cá nhân của Thủ trưởng cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp và cán bộ, công chức tham gia phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân.

2. Các phòng, ngành chuyên môn UBND xã phân công cán bộ, công chức của đơn vị tham gia tiếp công dân, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến lĩnh vực mà ngành mình quản lý. Phối hợp chặt chẽ với Cán bộ Tiếp công dân các cấp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền.

3.Phối hợp với Văn phòng Đảng ủy

a. Cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu về các vụ việc khiếu kiện nổi cộm, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia: Cung cấp, trao đổi thông tin kết quả phiên tiếp công dân định kỳ của Cán bộ Tiếp công dân xã.

b. Đôn đốc, nhắc nhở các công chức chuyên môn UBND xã có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Bí thư Đảng ủy qua tiếp công dân, báo cáo kết quả thực hiện kịp thời.

Chương III
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến trụ sở tiếp công dân xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ảnh 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. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

d. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

đ. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

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

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

a. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền

b. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân, 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. Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác, trường hợp nhiều người công khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày.

đ. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí. động vật vào nơi tiếp công dân.

e. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ảnh của mình.

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1.Đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2.Lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

3. Tận tình giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; động viên công dân chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

4. 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.

5. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm, trường hợp cố tình vi phạm, phối hợp cơ quan Công an lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1 Người uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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.

3. Người vi phạm Nội quy Tiếp công dân, người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

Chương IV
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1.Cán bộ tiếp công dân xã có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã. Cán bộ Tiếp công dân xã và các cơ quan phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã và công bố trên Cổng thông tin điện tử của xã.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân.

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

c) Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã, người chủ trì tiếp công dân, thành phần tham dự và dự kiến nội dung các buổi tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế

Điều 12. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị. phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ Tiếp công dân, gồm số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ, trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị. Phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghi, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải

chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 13. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1.Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a.Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b.Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. 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 bảo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c. Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d. Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo,

đ. Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại Trụ sở Tiếp công dân xã sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào sổ theo đôi hoặc cơ sở dữ liệu trên máy tính.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết.

b. Trường hợp kiến nghị, phản ảnh không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

b. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại. Luật Tố cáo.

c. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, Cán bộ Tiếp công dân xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn theo quy định

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Cán bộ tiếp dân xã phối hợp các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân xã và cơ quan liên quan, tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Cán bộ Tiếp công dân xã tiếp thu tổng hợp đề xuất UBND xã sửa đổi bổ sung cho phù hợp với thực tế và theo quy định của Pháp luật./.