

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ NGỌK BAY**

Số: 23 /QĐ-UBND

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

Ngọk Bay, ngày 23 tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân**  
**của Ủy ban nhân dân xã Ngọk Bay**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGỌK BAY**

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số: 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân;

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

Căn cứ 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 tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

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/TT-TTCP 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;

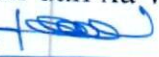
Căn cứ Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 18 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã Ngọk Bay.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Ngọk Bay.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND- UBND, Trưởng các Phòng, các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã và tổ chức, công dân của xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / 

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Các Sở, ngành của Tỉnh; Ban tiếp công dân tỉnh;
- TT. Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã;
- Ban TT.UBMTTQVN xã; Các đoàn thể xã;
- Trưởng thôn các thôn;
- Lưu: VT, UBND. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Hải An**



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

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Ngok Bay**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 23 /QĐ-UBND ngày 23 / 7 /2025  
của Ủy ban nhân dân xã Ngok Bay)

### Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa Văn phòng Đảng ủy, Văn HĐND- UBND xã, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và các phòng, ngành, đơn vị liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; phục vụ công tác tiếp công dân của Thường trực Đảng ủy xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã Ngok Bay và Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã Ngok Bay tại Phòng tiếp công dân xã Ngok Bay.

#### Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Các Phòng, ngành, bộ phận, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã; Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
2. Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân xã.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.
3. Tuyên truyền, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

#### Điều 4. Nguyên tắc phối hợp

1. Mọi hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

2. Hoạt động phối hợp giữa Văn phòng Đảng ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và các ngành, chuyên môn có liên quan dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định.

3. Các ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp với các tổ chức cá nhân có liên quan trong việc giải quyết, khiếu nại, tố cáo; cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cơ quan tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo 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 của công dân.

### **Điều 5. Nội dung phối hợp**

1. Các hoạt động phối hợp quy định tại Điều 13, Điều 14, Điều 15, Điều 16, Điều 17 của Nghị định số 64/2014/ND-CP, ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân; tuyên truyền hướng dẫn và tổ chức việc thực hiện pháp luật và các quy định về khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân.

3. Cung cấp, trao đổi thông tin, xây dựng chương trình, kế hoạch cho việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã và Lãnh đạo UBND xã. Tổng hợp, báo cáo tình hình về kết quả tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã

4. Tổng kết, sơ kết rút kinh nghiệm về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

### **Điều 6. Phương thức phối hợp**

1. Cung cấp, trao đổi thông tin tình hình tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thực hiện các yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và chuẩn bị tốt việc phục vụ cho cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tham gia tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan đến lĩnh vực ngành, địa phương mình quản lý.

3. Phối hợp, hướng dẫn, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo; tham mưu giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, ngăn chặn, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật.

4. Phối hợp phục vụ Lãnh đạo xã tiếp công dân; giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân.

## **Chương II**

## **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**



### **Điều 7. Phòng tiếp công dân xã**

Phòng tiếp công dân xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã và Lãnh đạo UBND xã Ngọc Bay.

Phòng tiếp công dân xã đặt tại địa chỉ: Thôn Măng La, xã Ngọc Bay, tỉnh Quảng Ngãi.

### **Điều 8. Thời gian tiếp công dân**

1. Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã Ngọc Bay và Lãnh đạo UBND xã Ngọc Bay **tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hằng tháng** và thực hiện tiếp vào ngày thứ 5 (năm) hàng tuần. Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định thì ngày tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo xã là ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ, ngày lễ, tết.

2. Văn phòng Đảng ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phối hợp với công chức tiếp công dân xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân xã vào các ngày làm việc trong tuần.

### **Điều 9. Thành phần tham gia buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo xã**

1. Trưởng các ngành đoàn thể: Văn phòng Đảng ủy, Đại diện Ủy ban Kiểm tra; đại diện các Phòng Kinh tế; Phòng Văn hóa- Xã hội xã; Công chức Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã được phân công Tiếp công dân xã và các ngành, bộ phận liên quan khác.

Trường hợp vì lý do khách quan, đột xuất không tham gia được buổi tiếp công dân định kỳ thì các bộ phận trên phải báo cáo về UBND xã (qua công chức phân công tiếp công dân xã) trước 01 ngày và phân công cấp phó dự thay (nếu có).

Trong trường hợp cần thiết hoặc phát sinh sự việc đột xuất khi tiếp công dân, Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các Phòng chuyên môn, Ban nhân dân các thôn có liên quan tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo xã.

2. Mời đại diện Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, đại diện 02 Ban của Hội đồng nhân dân xã tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo xã.

### **Điều 10. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo xã**

1. Công dân đến Phòng tiếp công dân xã được cán bộ, công chức phân công tiếp công dân hướng dẫn ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình vào Phiếu tiếp công dân theo mẫu do công chức Tiếp công dân xã cung cấp. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không tự ghi được, cán bộ, công chức tiếp công dân có trách nhiệm ghi lại lời nói của công dân vào Phiếu tiếp công dân, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị

người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký hoặc điểm chỉ vào Phiếu tiếp công dân;

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân, Lãnh đạo Tiếp công dân xã chủ trì, phối hợp với các ngành có liên quan tiến hành phân loại, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, rà soát quá trình giải quyết của các ngành chức năng của UBND xã, của Chủ tịch UBND xã đối với nội dung công dân trình bày;

3. Sau khi rà soát nội dung công dân trình bày, lãnh đạo tiếp công dân xã và Trưởng các ngành chuyên môn có liên quan báo cáo Lãnh đạo xã chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ về nội dung công dân khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phiếu tiếp công dân và đề xuất hướng xử lý trả lời đối với nội dung công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân;

4. Lãnh đạo xã chủ trì buổi tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân hội ý trong Lãnh đạo xã và quyết định việc tiếp công dân:

- Trực tiếp nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của mình;

- Chỉ định Trưởng các ngành, chuyên môn địa phương tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến nếu vụ việc công dân trình bày liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của địa phương;

- Hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

- Kết luận, giao nhiệm vụ cho các ngành, chuyên môn địa phương có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ (nếu có).

### **Chương III**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC NGÀNH, CHUYÊN MÔN TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã**

Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm cử cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân phối hợp chặt chẽ với công chức Tiếp công dân xã để thực hiện các công việc sau:

1. Kịp thời nắm bắt phản ánh, kiến nghị của công dân, báo cáo những vấn đề cấp thiết của công dân khi có yêu cầu được gặp Lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã để Lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã xem xét cử người có thẩm quyền tiếp công dân.



2. Tiếp nhận, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo cơ quan mình, cụ thể:

a. Văn phòng Đảng ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Đảng ủy

b. Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng cấp mình và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, công chức, Đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy.

c. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị với đại biểu HĐND xã, với HĐND xã liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của HĐND xã; với UBND xã và lãnh đạo UBND xã, liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của UBND xã.

d. Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã tiếp công dân định kỳ.

## **Điều 12. Trách nhiệm của Công chức phân công Tiếp công dân xã**

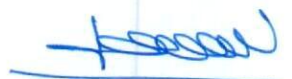
1. Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của UBND, Chủ tịch UBND xã; những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch UBND xã cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của UBND xã và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các Điểm a, b và c Khoản 2- Điều 9 của Quy chế này.

3. Giúp Văn Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Đảng ủy xã và các ngành, chuyên môn có liên quan chuẩn bị kế hoạch, Chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu, các điều kiện cần thiết để Lãnh đạo Đảng ủy, HĐND xã, UBND xã tiếp công dân.

4. Đảm bảo điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, phối hợp Công an, Ban chỉ huy Quân sự xã đảm bảo, an ninh, trật tự tại Phòng Tiếp công dân. Khi có phát sinh việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều ngành, chuyên môn xem xét, giải quyết thì Lãnh đạo Tiếp công dân xã có trách nhiệm:

a. Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện các ngành, chuyên môn có liên quan hoặc đại diện Ban nhân dân thôn nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.



b. Yêu cầu các ngành, chuyên môn có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Giúp Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã đơn đốc, nhắc nhở các ngành, chuyên môn có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền khi tiếp công dân.

7. Yêu cầu Công an xã kịp thời xử lý những người có hành vi gây rối trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân và có hành vi vi phạm pháp luật.

8. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để các ngành, chuyên môn, tổ chức, cá nhân có liên quan biết, thực hiện<sup>1</sup>.

**Điều 13. Trách nhiệm của Trưởng các ngành, chuyên môn xã; Ban nhân dân các thôn và các hệ thống chính trị xã hội khác:**

1. Trưởng của các ngành, chuyên môn xã và Ban nhân dân các thôn liên quan có trách nhiệm tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia phục vụ tiếp công dân của lãnh đạo xã.

2. Cán bộ, công chức được cử tham gia tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân xã phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của ngành mình để tham mưu cho Lãnh đạo xã tiếp công dân hiệu quả.

3. Kịp thời xem xét, giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành, chuyên môn mình khi nhận văn bản chuyển đơn của lãnh đạo UBND xã và thông báo kết quả giải quyết về UBND xã (qua công chức phân công tiếp công dân xã) để theo dõi, phục vụ công tác tiếp công dân.

**Điều 14. Trách nhiệm của Công an xã**

Công an xã bố trí lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo trật tự, an toàn vào các ngày tiếp công dân khi có yêu cầu của lãnh đạo Tiếp công dân có biện pháp xử lý kịp thời những người có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ, công chức tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

**Chương IV**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 15. Trách nhiệm của các ngành, chuyên môn có liên quan**

Văn phòng Đảng ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã và các ngành đoàn thể, cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân, phục vụ công tác tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân xã có trách nhiệm triển khai, thực hiện Quy chế này.

<sup>1</sup> Quy định tại khoản 1, Điều 28 Luật tiếp công dân.

**Điều 16. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không phù hợp, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã cùng các ngành, chuyên môn liên quan kịp thời trao đổi, xem xét tổng hợp để trình lãnh đạo UBND xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / 

---