

Số: 1348 /QĐ-UBND

Đông Hưng, ngày 14 tháng 8 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân xã Đông Hưng**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN XÃ ĐÔNG HƯNG**

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

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành 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 và biện pháp thi hành của Luật Khiếu nại; 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;*

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

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, tại Tờ trình số 37/TTr – VP ngày 25/7/2026.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Đông Hưng, tỉnh An Giang.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các ngành và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 413/QĐ-UBND ngày 14/8/2025 của UBND xã Đông Hưng về việc ban hành quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Đông Hưng./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND;
- Chủ tịch và các PCT UBND xã;
- Các CQCM thuộc UBND xã;
- Trung tâm Hành chính công;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lãnh đạo VP; CVNC;
- Lưu: VT, nvnam.



**Nguyễn Hoàng Khải**



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ĐÔNG HƯNG**

**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 Đông Hưng, tỉnh An Giang**  
(Ban hành kèm Quyết định số 1318/QĐ-UBND ngày 14 tháng 8 năm 2026  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã)

### **Chương I**

## **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; công tác tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; trách nhiệm, quyền hạn của công chức tiếp công dân và của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân; điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Quy chế này được áp dụng đối với Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng và các phòng thuộc Ủy ban nhân dân xã; các tổ chức, đơn vị, công dân đến địa điểm tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

### **Điều 3. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

Việc tiếp công dân được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần:

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

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.

Địa chỉ: ấp Ngọc Hải, xã Đông Hưng, tỉnh An Giang.

### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

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



2. 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.

## **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 5. Công chức tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân là công chức của Văn phòng HĐND và UBND xã được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

### **Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên**

Công chức được phân công phụ trách tiếp công dân chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

### **Điều 7. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần, trường hợp ngày thứ 5 rơi vào ngày nghỉ theo quy định thì dời sang ngày làm việc tiếp theo. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cần thiết. Các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân theo sự phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ủy quyền cho một Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân; việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân.

3. Khi Văn phòng đề xuất các phòng ban thuộc Ủy ban nhân dân xã cùng tiếp công dân thì các phòng ban này có trách nhiệm phối hợp cử Lãnh đạo phòng hoặc ủy quyền cho công chức của phòng tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan nội dung tiếp công dân.

## **Chương III TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 8. Đơn vị tham mưu, phối hợp tiếp công dân**

Văn phòng chủ trì và chịu trách nhiệm tham mưu tiếp công dân; đồng thời, phối hợp các phòng ban thuộc Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đối với vụ việc có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng.

**Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng và các đơn vị liên quan** 1. Văn phòng có trách nhiệm:

a) Niêm yết thông báo lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và trang bị các điều kiện cần thiết tại địa điểm tiếp công dân.



b) Cử công chức ghi nhận, rà soát nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại buổi tiếp công dân; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

c) Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị từ gửi đến Thanh tra tỉnh; những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ người dân, doanh nghiệp và tham mưu xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

d) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng, ban trong việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã sau khi tiếp công dân.

đ) Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, các phòng ban có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng dự thảo thông báo kết luận vụ việc trình Ủy ban nhân dân xã ký ban hành và thông báo cho công dân, các đơn vị có liên quan hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân xã (nếu có).

e) Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư thuộc Ủy ban nhân dân xã cho Thanh tra tỉnh (qua Văn phòng) để theo dõi, chỉ đạo.

2. Các phòng ban thuộc Ủy Ban nhân dân xã có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo Phòng hoặc ủy quyền cho công chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã khi có yêu cầu.

b) Thực hiện nghiêm ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng**

Giúp Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với các phòng ban khác (nếu có) trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

1. Tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ người dân, doanh nghiệp gửi đến Ủy ban nhân dân xã; phân loại đơn, tham mưu Lãnh đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

2. Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

3. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

4. Bố trí lực lượng bảo vệ của cơ quan đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

5. Phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân



của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã hoặc của công chức tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

6. Tham mưu thanh toán kinh phí tiếp công dân theo quy định.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Trưởng các phòng**

1. Cùng dự hoặc ủy quyền cho công chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân hoặc của Chánh Văn phòng.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng mình trước khi tiến hành tiếp công dân.

3. Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

## **Chương IV**

# **TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 12. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

1. Mặc trang phục đảm bảo chỉnh tề, có đeo phù hiệu theo quy định của ngành.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; lắng nghe và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày.

3. 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.

4. Tiếp nhận, phân loại đơn và tổng hợp báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp.

5. Đề xuất Lãnh đạo Văn phòng mời các phòng ban tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

### **Điều 13. Quyền của công chức tiếp công dân**

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); Trường hợp công dân đến tố cáo nếu không xuất trình các giấy tờ thì có quyền từ chối tiếp trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định.

2. Yêu cầu cung cấp các giấy tờ chứng minh đại diện hợp pháp cho người khiếu nại; 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 người khiếu nại nhờ Luật sư giúp đỡ; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình những giấy tờ trên.

3. Yêu cầu bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân và đảm bảo an toàn cho công chức tiếp công dân (nhất là những buổi tiếp đoàn đông người) đối với trường hợp công dân đến Phòng tiếp công dân trong tình trạng say rượu, tâm thần, gây mất trật tự hoặc có dấu hiệu gây mất trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật; đồng thời báo cáo ngay Lãnh đạo Văn phòng, Lãnh đạo các phòng chuyên môn để phối hợp xử lý theo quy định.

4. Tiếp nhận đơn đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

#### **Điều 14. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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.

4. Từ chối tiếp những người có hành vi vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

#### **Điều 15. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ**

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo;

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

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ:



- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) 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) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **Chương V**

### **BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 16. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho Phòng tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân phải được bố trí riêng, phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và công chức làm công tác tiếp công dân.

Nơi tiếp công dân phải khang trang sạch đẹp, đầy đủ trang thiết bị theo quy định của pháp luật.

Tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (nếu có).

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Địa điểm tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

#### **Điều 17. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

Kinh phí hoạt động của địa điểm tiếp công dân và chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thực hiện theo thông số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.



**Điều 18. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định.

**Chương VI  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 19. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 20. Trách nhiệm thực hiện, bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã và công chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm chấp hành nghiêm Quy chế này.

Giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm theo dõi thực hiện Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc hoặc các phòng ban có ý kiến đóng góp thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định./.