SAO Y; ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐƯỜNG AN; 30/07/2026; 11:29:29 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐƯỜNG AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 512/QĐ-UBND	*Đường An, ngày 08 tháng 1 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐƯỜNG AN

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 Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở ngày 10 tháng 11 năm 2022;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/06/2014 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 tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 59/2023/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở;

Thực hiện Quyết định số 5049/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2025 của UBND thành phố Hải Phòng về việc ban hành Bộ tiêu chí, Bảng thang điểm và quy trình xét công nhận "Chính quyền thân thiện" cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh văn phòng HĐND và UBND xã Đường An.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trưởng thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị – xã hội có trách nhiệm phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND;
- Lãnh đạo UBND xã;
- UBMTTQVN xã;
- Các tổ chức chính trị - xã hội;
- Trưởng thôn;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Đào Đức Vỹ

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐƯỜNG AN

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

QUY CHẾ
phối hợp tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng thôn, chi hội đoàn thể ở thôn

(Kèm theo Quyết định số 512 /QĐ-UBND ngày 08 tháng 4 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Đường An)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

1. Thiết lập cơ chế tiếp nhận, tổng hợp và xử lý kịp thời các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn xã.

2. Phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; thực hiện giám sát và phản biện xã hội theo quy định.

3. Nâng cao trách nhiệm giải trình của cơ quan hành chính nhà nước; góp phần tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý, xây dựng chính quyền địa phương minh bạch, phục vụ Nhân dân.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, hình thức, quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý và phản hồi các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến:

1. Việc thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước tại địa phương;

2. Hoạt động quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân xã và các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã;

3. Việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách ở xã, thôn;

4. Những vấn đề phát sinh trong đời sống kinh tế - xã hội, trật tự, an toàn, môi trường, đất đai, xây dựng, thủ tục hành chính và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý nhà nước của UBND xã.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và người hoạt động không chuyên trách thuộc UBND xã, bao gồm các chức danh theo quy định của pháp

luật có trách nhiệm tham gia tiếp nhận, tổng hợp, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của Nhân dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

2. Trưởng thôn; Ban công tác Mặt trận ở thôn, có trách nhiệm nắm bắt, tổng hợp ý kiến, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân thuộc địa bàn; kịp thời chuyển đến UBND xã hoặc thông qua hệ thống Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể để tổng hợp, xem xét, giải quyết theo quy định.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị – xã hội ở xã (Đoàn Thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh và các tổ chức xã hội khác…) có trách nhiệm phối hợp với UBND xã trong việc tiếp nhận, tổng hợp, phản ánh ý kiến, kiến nghị của đoàn viên, hội viên và Nhân dân; tham gia giám sát việc giải quyết phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

4. Cá nhân, hộ gia đình, tổ chức, doanh nghiệp đang sinh sống, hoạt động, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn xã hoặc có liên quan đến hoạt động quản lý nhà nước của UBND xã thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Bảo đảm công khai, minh bạch, kịp thời và đúng thẩm quyền: Việc tiếp nhận, phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý của Nhân dân phải được thực hiện công khai, minh bạch, khách quan, đúng quy định của pháp luật và đúng thẩm quyền giải quyết của UBND xã; bảo đảm tiếp nhận đầy đủ, xử lý kịp thời, không để tồn đọng, kéo dài gây bức xúc trong Nhân dân.

2. Phân định rõ trách nhiệm cá nhân trong tiếp nhận và xử lý: Cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách thuộc UBND xã khi được giao nhiệm vụ tiếp nhận, tham mưu hoặc trực tiếp xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về tiến độ, nội dung và kết quả xử lý; bảo đảm phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận chuyên môn trong quá trình giải quyết.

3. Không làm phát sinh thủ tục hành chính gây phiền hà cho Nhân dân: Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý phải được thực hiện theo quy trình đơn giản, thuận tiện, không yêu cầu Nhân dân cung cấp thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc kéo dài thời gian giải quyết.

4. Bảo đảm phản hồi kết quả xử lý cho người phản ánh: Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, góp ý phải được thông tin, trả lời kịp thời cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đã phản ánh bằng hình thức phù hợp như: trả lời trực tiếp, bằng văn bản, thông qua trưởng thôn hoặc phương tiện thông tin điện tử (nếu có); đồng thời lưu trữ, theo dõi để phục vụ công tác quản lý và báo cáo theo quy định.

Chương II
TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ GÓP Ý

Điều 5. Kênh tiếp nhận thông tin

Thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận thông qua:

1. Ủy ban nhân dân xã.
2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã.
3. Các tổ chức chính trị – xã hội, gồm:
- Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh xã.
- Hội Liên hiệp Phụ nữ xã.
- Hội Nông dân xã.
- Hội Cựu chiến binh xã.
- Các tổ chức xã hội khác.
4. Trưởng thôn.
5. Các Chi hội đoàn thể ở thôn.

Điều 6. Hình thức tiếp nhận thông tin

Thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận thông qua các hình thức sau:

1. Tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở UBND xã.

Công dân, tổ chức có thể trực tiếp đến trụ sở UBND xã (Qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để phản ánh, kiến nghị với cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

2. Thông qua hoạt động tiếp công dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận thông qua các buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã và lãnh đạo HĐND xã, theo lịch tiếp công dân được công khai tại trụ sở UBND xã và trên các phương tiện thông tin của địa phương.

3. Thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị – xã hội. Công dân, hội viên, đoàn viên có thể gửi phản ánh, kiến nghị thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội để tổng hợp, chuyển đến UBND xã xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông qua Trưởng thôn. Phản ánh, kiến nghị của Nhân dân được gửi đến Trưởng thôn để tổng hợp và chuyển UBND xã xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo, trả lời trong các cuộc họp giao ban, hội nghị liên quan.

5. Thông qua Hòm thư góp ý hoặc phương tiện thông tin liên lạc như: điện thoại, cổng thông tin điện tử, mạng xã hội và các kênh thông tin cộng đồng khác.

Điều 7. Thời gian tiếp nhận, tổng hợp thông tin

1. Việc tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được thực hiện thường xuyên thông qua các kênh quy định tại Quy chế này.

2. Định kỳ ít nhất 01 lần trong tuần, Trưởng thôn và các chi hội đoàn thể ở thôn, MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội có trách nhiệm tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân gửi về Ủy ban nhân dân xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) trước 16h00 ngày thứ Sáu để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

Chương III
TỔNG HỢP, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ GÓP Ý

Điều 8. Tổng hợp, phân loại và xử lý

1. Trưởng thôn và các chi hội đoàn thể ở thôn có trách nhiệm tiếp nhận, tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân trên địa bàn thôn.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã có trách nhiệm tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý do các tổ chức thành viên và Nhân dân chuyển đến.

3. Các nội dung phản ánh, kiến nghị, góp ý được tổng hợp và gửi về Ủy ban nhân dân xã *(qua Văn phòng HĐND và UBND xã)* để xem xét, giải quyết.

4. Giao cho Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tiếp nhận, ghi vào sổ theo dõi và phân loại nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, tham mưu Ủy ban nhân dân chỉ đạo xem xét, giải quyết.

4.1. Đối với các nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, tham mưu Ủy ban nhân dân chỉ đạo các phòng chuyên môn có liên quan tham mưu giải quyết theo quy định.

4.2. Đối với nội dung vượt thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, thì tổng hợp tham mưu Ủy ban nhân dân xã báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

Điều 9. Thời hạn trả lời phản ánh, kiến nghị và góp ý của Nhân dân

1. Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị đơn giản, có thể xác định ngay trách nhiệm và biện pháp xử lý, Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

2. Đối với nội dung cần kiểm tra, xác minh, Ủy ban nhân dân xã tổ chức xác minh và giải quyết trong thời hạn từ 05 đến 07 ngày làm việc.

3. Trường hợp nội dung phức tạp hoặc liên quan nhiều lĩnh vực báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định hướng xử lý và thời hạn giải quyết phù hợp.

4. Sau khi có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, Ủy ban nhân dân xã thông báo kết quả cho tổ chức, cá nhân đã phản ánh và phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã để thông tin đến Nhân dân.

5. Việc thông báo kết quả được thực hiện bằng một trong các hình thức sau:

a) Thông báo trực tiếp cho người phản ánh, kiến nghị, góp ý;

b) Thông báo bằng văn bản;

c) Thông qua Trưởng thôn;

d) Thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị- xã hội;

đ) Thông qua phương tiện điện tử (nếu có).

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân liên quan

1. Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo tổ chức triển khai và thực hiện Quy chế này trên địa bàn xã. Phân công công chức theo dõi, tiếp nhận, tổng hợp và báo cáo định kỳ về tình hình tiếp nhận, xử lý các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp theo quy định.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã: Chỉ đạo chung việc tiếp nhận, xem xét và xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã: Thực hiện tiếp nhận, tổng hợp, theo dõi tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị; định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân xã.

4. Trưởng các phòng, cơ quan, đơn vị có liên quan: Chủ động tham mưu, xử lý các nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

5. Trưởng thôn: Thu thập, phản ánh kịp thời ý kiến, kiến nghị của Nhân dân và chuyển đến Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết.

6. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

a) Phối hợp với Ủy ban nhân dân xã tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tích cực tham gia phản ánh, kiến nghị, góp ý đối với hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn xã.

b) Tiếp nhận, tổng hợp và chuyển các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến Ủy ban nhân dân xã để xem xét, xử lý theo quy định.

7. Các chi hội đoàn thể ở thôn

a) Chủ động tiếp nhận các ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân trên địa bàn thôn thông qua các hình thức quy định tại Quy chế này.

b) Tổng hợp và chuyển các thông tin phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân đến Ủy ban nhân dân xã theo quy định để xem xét, xử lý.

Điều 11. Chế độ báo cáo

Văn phòng HĐND và UBND xã là cơ quan thực hiện tổng hợp tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân định kỳ hằng tuần, hằng tháng hoặc khi có yêu cầu, báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Điều 12. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan có liên quan kịp thời phản ánh báo cáo về UBND xã *(qua Văn phòng HĐND và UBND xã)* để xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.