

Số: /NQ-HĐND

Cẩm Giàng, ngày 21 tháng 7 năm 2026.

NGHỊ QUYẾT

**Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân của Thường trực HĐND, Ban
HĐND, Tổ đại biểu HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân xã Cẩm Giàng
khóa II, nhiệm kỳ 2026 – 2031**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ CẨM GIÀNG
KHOÁ II - KỲ HỌP THỨ 4**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15; Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15 năm 2025; Luật tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân số 136/2025/QH15.

Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của HĐND các cấp.

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân

Xét Tờ trình số 13/TTr-TT.HĐND ngày 10 tháng 07 năm 2026 của Thường trực HĐND xã Cẩm Giàng về việc ban hành ban hành Quy chế Tiếp công dân của Thường trực HĐND, Ban HĐND, Tổ đại biểu HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân xã Cẩm Giàng khóa II, nhiệm kỳ 2026 – 2031; Báo cáo thẩm tra của Ban văn hóa – Xã hội và ý kiến thảo luận của đại biểu HĐND xã tại kỳ họp.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế Tiếp công dân của Thường trực HĐND, Ban HĐND, Tổ đại biểu HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân xã Cẩm Giàng khóa II, nhiệm kỳ 2026 – 2031.

Điều 2. Hội đồng nhân dân, Thường trực HĐND xã, các Ban, các Tổ và đại biểu HĐND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân xã Cẩm Giàng khoá II, kỳ họp thứ Nhất thông qua ngày 21 tháng 07 năm 2026 và có hiệu lực kể từ ngày thông qua./.

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy (b/c);
- TT. HĐND, các Ban HĐND xã;
- UBND, UBMTTQ xã;
- Đại biểu HĐND xã;
- Các cơ quan, đơn vị xã Cẩm Giàng;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Công

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Thường trực HĐND, Ban HĐND, Tổ đại biểu HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân xã Cẩm Giàng khóa II, nhiệm kỳ 2026 – 2031

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số: /NQ-HĐND ngày 21 tháng 7 năm 2026 của Hội đồng nhân dân xã Cẩm Giàng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, mục đích, nội dung, trách nhiệm, trình tự, phương thức tổ chức tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công tác theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã Cẩm Giàng khóa II, nhiệm kỳ 2026–2031.

2. Quy chế này quy định việc phối hợp giữa Thường trực Hội đồng nhân dân với Ủy ban nhân dân xã, Ban Tiếp công dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

3. Những nội dung không được quy định trong Quy chế này được thực hiện theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã.
2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã.
3. Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã.
4. Các Ban của Hội đồng nhân dân xã.
5. Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã.
6. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã.
7. Công chức Văn phòng HĐND và UBND xã được giao tham mưu, phục vụ hoạt động tiếp công dân.
8. Ban Tiếp công dân, Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong việc phối hợp thực hiện hoạt động tiếp công dân.
9. Cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của hoạt động tiếp công dân

1. Bảo đảm để công dân thực hiện đầy đủ quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Tăng cường mối liên hệ giữa đại biểu Hội đồng nhân dân với Nhân dân; kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của cử tri và Nhân dân.

3. Phát hiện những hạn chế, bất cập trong công tác quản lý nhà nước, việc thực thi pháp luật và tổ chức thực hiện nghị quyết của Hội đồng nhân dân để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý hoặc hoàn thiện cơ chế, chính sách.

4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân; góp phần phòng ngừa vi phạm pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức, cá nhân.

5. Xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân, công khai, minh bạch, dân chủ, kịp thời và đúng pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật; bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân.

2. Bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, bình đẳng, tôn trọng công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Việc tiếp công dân phải được tiến hành đúng trình tự, thủ tục, đúng thẩm quyền; bảo đảm kịp thời, chính xác, hiệu quả; giữ gìn bí mật nhà nước, bí mật công tác, thông tin cá nhân và bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đồng thời được theo dõi, đôn đốc và giám sát theo quy định.

5. Nghiêm cấm mọi hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, né tránh trách nhiệm, làm sai lệch hồ sơ, tiết lộ thông tin trái quy định hoặc cản trở công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiêm cấm việc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, vu khống, xúc phạm danh dự, nhân phẩm hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

Điều 5. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tiếp công dân là việc Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân hoặc người được giao nhiệm vụ tiếp công dân trực tiếp hoặc bằng hình thức trực tuyến theo quy định của pháp luật để lắng nghe, tiếp nhận, hướng dẫn, giải thích, ghi nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và thực hiện các nhiệm vụ theo thẩm quyền.

2. Người tiếp công dân là người được Thường trực Hội đồng nhân dân giao hoặc phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp công dân định kỳ là việc Chủ tịch Hội đồng nhân dân hoặc người được ủy quyền thực hiện tiếp công dân theo lịch đã được công khai.

4. Tiếp công dân đột xuất là việc tiếp công dân ngoài lịch định kỳ khi phát sinh vụ việc phức tạp, đông người, cấp bách hoặc theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

5. Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân thông qua phương tiện điện tử theo quy định của pháp luật, bảo đảm xác thực người tham gia, lưu trữ thông tin và đáp ứng các điều kiện kỹ thuật theo quy định.

6. Đơn là đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản có nội dung thuộc phạm vi xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết là hoạt động của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân nhằm kiểm tra, yêu cầu, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền thực hiện việc giải quyết đúng quy định của pháp luật và trong thời hạn luật định.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ

Điều 6. Trách nhiệm của Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã trong tiếp công dân

1. Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân và trước pháp luật về công tác tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý của Hội đồng nhân dân xã.

2. Thực hiện tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công bố; trực tiếp tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người, có nhiều ý kiến khác nhau hoặc theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

3. Chỉ đạo việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân; chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Chủ trì hoặc quyết định tổ chức đối thoại, làm việc với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan khi xét thấy cần thiết để làm rõ nội dung công dân phản ánh, kiến nghị.

5. Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã chuẩn bị đầy đủ điều kiện về cơ sở vật chất, hồ sơ, tài liệu, thành phần tham dự và các điều kiện cần thiết khác phục vụ hoạt động tiếp công dân.

6. Quyết định việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo quy định của pháp luật đối với các vụ việc đủ điều kiện; bảo đảm việc tiếp công dân được thực hiện đúng trình tự, an toàn, bảo mật thông tin và lưu trữ đầy đủ hồ sơ điện tử.

7. Ký ban hành thông báo kết luận sau buổi tiếp công dân; chỉ đạo theo dõi, kiểm tra việc thực hiện kết luận và định kỳ báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân về kết quả tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã

1. Giúp Chủ tịch Hội đồng nhân dân chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân theo lĩnh vực được phân công.

2. Thực hiện tiếp công dân khi được Chủ tịch Hội đồng nhân dân ủy quyền hoặc phân công; chịu trách nhiệm về nội dung kết luận, kiến nghị trong phạm vi được giao.

3. Tham gia tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, có nhiều ngành, nhiều lĩnh vực liên quan hoặc khi Chủ tịch Hội đồng nhân dân yêu cầu.

4. Chỉ đạo các Ban Hội đồng nhân dân, Văn phòng HĐND và UBND xã và các cơ quan liên quan trong việc nghiên cứu hồ sơ, chuẩn bị nội dung phục vụ buổi tiếp công dân.

5. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận của Chủ tịch Hội đồng nhân dân; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo phân công.

6. Thực hiện các nhiệm vụ khác về tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo sự phân công của Chủ tịch Hội đồng nhân dân.

Điều 8. Lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã

1. Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân tại phòng tiếp công dân Khu nhà làm việc 3 tầng Khối Đảng uỷ - HĐND – UBND xã. Địa chỉ thôn Ngọc Liên, xã Cẩm Giàng, thành phố Hải Phòng.

2. Thời gian tiếp công dân: Thực hiện vào ngày thứ Tư của tuần thứ ba hằng tháng.

3. Lịch tiếp công dân hằng tháng do Chủ tịch Hội đồng nhân dân quyết định và được công khai chậm nhất vào tuần đầu tiên của tháng trên Cổng thông tin điện tử của xã (nếu có), bảng niêm yết tại trụ sở làm việc, Trụ sở tiếp công dân và các hình thức thông tin phù hợp khác.

4. Trường hợp vì lý do khách quan không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì Chủ tịch Hội đồng nhân dân quyết định thay đổi thời gian tiếp và thông báo công khai trước thời điểm tiếp công dân; đồng thời bố trí lịch tiếp bù trong thời gian sớm nhất.

5. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và thông báo thành phần tham dự theo quy định.

Điều 9. Hình thức tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện theo các hình thức sau đây:

- a) Tiếp công dân định kỳ;
- b) Tiếp công dân đột xuất;

- c) Tiếp công dân trực tuyến theo quy định của pháp luật;
- d) Các hình thức tiếp công dân khác theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân định kỳ được thực hiện theo lịch công bố nhằm tiếp nhận, hướng dẫn, giải thích, ghi nhận ý kiến, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Tiếp công dân đột xuất được tổ chức khi phát sinh vụ việc cấp bách, phức tạp, đông người, kéo dài hoặc theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

4. Tiếp công dân trực tuyến được tổ chức khi đáp ứng đầy đủ điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, nền tảng công nghệ thông tin, bảo đảm xác thực người tham gia, ghi âm, ghi hình, lưu trữ dữ liệu và bảo mật thông tin theo quy định của pháp luật.

5. Việc lựa chọn hình thức tiếp công dân do Chủ tịch Hội đồng nhân dân quyết định trên cơ sở tính chất vụ việc, điều kiện tổ chức và quy định của pháp luật.

Điều 10. Thành phần tham dự buổi tiếp công dân

1. Chủ trì buổi tiếp công dân là Chủ tịch Hội đồng nhân dân hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân khi được ủy quyền.

2. Thành phần tham dự, tùy theo nội dung vụ việc, gồm:

- a) Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân;
- b) Lãnh đạo các Ban Hội đồng nhân dân;
- c) Đại diện Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân có liên quan;
- d) Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã;
- đ) Đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã;
- e) Đại diện Ban Tiếp công dân hoặc công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân;
- g) Công chức Văn phòng HĐND và UBND xã;
- h) Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo yêu cầu của Chủ trì buổi tiếp.

3. Người tham dự có trách nhiệm phát biểu đúng chức năng, nhiệm vụ; cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu và phối hợp giải quyết các nội dung thuộc thẩm quyền.

Điều 11. Quy trình tổ chức buổi tiếp công dân

1. Chuẩn bị buổi tiếp công dân

a) Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với Ban Tiếp công dân chuẩn bị địa điểm, hồ sơ, tài liệu, danh sách công dân đăng ký, giấy mời và các điều kiện phục vụ buổi tiếp.

b) Cơ quan, đơn vị được mời tham dự có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan và cử người có thẩm quyền tham dự.

2. Tiến hành tiếp công dân

- a) Công bố thành phần tham dự và nội dung buổi tiếp.
 - b) Kiểm tra, xác nhận thông tin người đến làm việc.
 - c) Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp tài liệu liên quan.
 - d) Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phát biểu, giải trình theo thẩm quyền.
 - đ) Chủ trì buổi tiếp kết luận, xác định hướng xử lý hoặc giao nhiệm vụ cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.
3. Sau buổi tiếp công dân
- a) Lập biên bản hoặc phiếu tiếp công dân theo mẫu quy định.
 - b) Ban hành thông báo kết luận của Chủ tịch Hội đồng nhân dân (nếu cần thiết).
 - c) Thực hiện việc chuyển đơn, chuyển nội dung, theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết theo quy định của pháp luật.
 - d) Hồ sơ buổi tiếp công dân được quản lý, lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về tiếp công dân.

CHƯƠNG III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA CÁC BAN HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, TỔ ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN VÀ ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ

Điều 12. Trách nhiệm của Ban Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân xã

1. Tham gia tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân xã hoặc theo kế hoạch tiếp công dân hằng năm.

Nghiên cứu hồ sơ, tài liệu; tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét các nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực văn hóa, giáo dục, y tế, lao động, việc làm, an sinh xã hội, dân tộc, tôn giáo, bình đẳng giới, trẻ em và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi phụ trách.

2. Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã, Ban Tiếp công dân và các cơ quan liên quan trong việc thu thập thông tin, tài liệu phục vụ công tác tiếp công dân khi được Thường trực Hội đồng nhân dân giao.

3. Theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực phụ trách; kịp thời báo cáo, đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét đối với các vụ việc chậm giải quyết, kéo dài hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

4. Tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân lựa chọn các vụ việc, nhóm vấn đề để tổ chức khảo sát, giám sát chuyên đề, giải trình hoặc chất vấn theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của Ban Kinh tế - Ngân sách Hội đồng nhân dân xã

1. Tham gia tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân.

2. Nghiên cứu hồ sơ, tài liệu; tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét các nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến đất đai, tài nguyên, môi trường, đầu tư công, xây dựng, quy hoạch, tài chính, ngân sách, tài sản công, nông nghiệp, giao thông và các lĩnh vực kinh tế thuộc phạm vi phụ trách.

3. Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã, Ban Tiếp công dân và các cơ quan chuyên môn trong việc thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung vụ việc phục vụ công tác tham mưu.

4. Theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách; tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định, đúng thời hạn.

5. Trên cơ sở kết quả theo dõi, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét tổ chức khảo sát, giám sát chuyên đề, phiên giải trình hoặc chất vấn đối với các vụ việc có nhiều kiến nghị hoặc chậm được giải quyết.

Điều 14. Trách nhiệm của Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân xây dựng kế hoạch tiếp công dân; phân công đại biểu tham gia tiếp công dân theo lịch và địa bàn phụ trách.

2. Chủ động nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn; phản ánh kịp thời với Thường trực Hội đồng nhân dân các vụ việc nổi cộm, phức tạp hoặc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện đông người.

3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc do Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển hoặc kiến nghị; không trực tiếp giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Định kỳ tổng hợp kết quả tiếp công dân, kết quả theo dõi việc giải quyết và báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân; đề xuất nội dung giám sát, khảo sát, chất vấn hoặc giải trình.

5. Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc tuyên truyền pháp luật, vận động Nhân dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

Điều 15. Trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Thực hiện tiếp công dân theo lịch phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân hoặc Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân; chủ động tiếp xúc, lắng nghe ý kiến của Nhân dân tại địa bàn ứng cử.

2. Tiếp nhận, ghi nhận đầy đủ, trung thực ý kiến, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo đúng quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì chuyển hoặc đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển đến cơ quan có thẩm quyền; theo dõi, đôn đốc và phản ánh kết quả với Thường trực Hội đồng nhân dân theo quy định.

4. Không can thiệp trái pháp luật vào hoạt động giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; không hứa hẹn hoặc cam kết việc giải quyết vượt quá thẩm quyền của đại biểu Hội đồng nhân dân.

5. Giữ bí mật thông tin theo quy định; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Hội đồng nhân dân về việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

6. Thực hiện chế độ báo cáo kết quả tiếp công dân, việc theo dõi, đôn đốc các vụ việc được phân công với Tổ đại biểu và Thường trực Hội đồng nhân dân.

Điều 16. Phối hợp giữa Thường trực Hội đồng nhân dân với Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các cơ quan liên quan

1. Thường trực Hội đồng nhân dân chủ trì phối hợp với Ủy ban nhân dân xã, Ban Tiếp công dân và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã xây dựng kế hoạch, lịch tiếp công dân; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và tổ chức các buổi tiếp công dân.

2. Ủy ban nhân dân xã và các phòng chuyên môn có trách nhiệm cử người có thẩm quyền tham dự khi được mời; cung cấp hồ sơ, tài liệu; báo cáo kết quả giải quyết các vụ việc do Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển hoặc yêu cầu theo dõi.

3. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật; tham gia tiếp công dân, giám sát việc giải quyết các vụ việc theo chức năng, nhiệm vụ được pháp luật quy định.

4. Các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, tài liệu; thực hiện các kiến nghị, yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

5. Văn phòng HĐND và UBND xã là đầu mối tham mưu, giúp Thường trực Hội đồng nhân dân theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý đơn, theo dõi kết quả giải quyết; tham mưu các hoạt động giám sát, đôn đốc và báo cáo theo quy định.

CHƯƠNG IV

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ THEO DÕI KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT

Điều 17. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thông qua các hình thức sau:

- a) Nộp trực tiếp tại buổi tiếp công dân;
- b) Gửi qua dịch vụ bưu chính;
- c) Gửi qua môi trường điện tử hoặc Cổng dịch vụ công (nếu có);
- d) Chuyển đến từ cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiếp nhận đơn, công chức Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm:

- a) Kiểm tra hình thức, nội dung đơn và tài liệu kèm theo;

b) Ghi đầy đủ thông tin vào Sổ tiếp công dân hoặc Sổ tiếp nhận, xử lý đơn (bản giấy hoặc bản điện tử);

c) Trường hợp công dân nộp trực tiếp thì lập Phiếu tiếp nhận hoặc Phiếu nhận đơn theo quy định;

d) Trường hợp đơn chưa đầy đủ nội dung hoặc chưa bảo đảm điều kiện theo quy định thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện.

3. Đối với vụ việc được trình bày bằng lời nói, người tiếp công dân có trách nhiệm ghi chép đầy đủ nội dung, lập biên bản hoặc phiếu ghi nhận ý kiến, đọc lại cho công dân nghe, thống nhất nội dung và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ theo quy định.

4. Việc tiếp nhận đơn phải bảo đảm công khai, khách quan, đúng trình tự, thủ tục; không được từ chối tiếp nhận đơn thuộc phạm vi tiếp nhận theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Phân loại và xử lý đơn

1. Sau khi tiếp nhận, Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phân loại đơn theo các nhóm:

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn tố cáo;

c) Đơn kiến nghị;

d) Đơn phản ánh;

đ) Đơn có nhiều nội dung thuộc nhiều lĩnh vực;

e) Đơn trùng lặp, đơn đã được giải quyết hoặc đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Việc phân loại phải căn cứ vào nội dung, tính chất vụ việc, thẩm quyền giải quyết và hồ sơ, tài liệu do công dân cung cấp.

3. Đối với những nội dung thuộc thẩm quyền xem xét, giám sát của Hội đồng nhân dân thì tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân đưa vào chương trình theo dõi, giám sát hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền báo cáo.

4. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân, người tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn công dân hoặc tham mưu chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

5. Việc phân loại, xử lý đơn phải được thực hiện kịp thời, chính xác, khách quan và được cập nhật đầy đủ vào hệ thống quản lý, Sổ tiếp công dân hoặc cơ sở dữ liệu theo quy định.

Điều 19. Chuyển đơn và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết

1. Căn cứ kết quả phân loại, Thường trực Hội đồng nhân dân quyết định hoặc giao Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

2. Việc chuyển đơn phải được thực hiện kèm theo văn bản của Thường trực Hội đồng nhân dân, trong đó nêu rõ:

- a) Nội dung cần xem xét, giải quyết;
- b) Căn cứ pháp lý của việc chuyển đơn;
- c) Thời hạn đề nghị báo cáo kết quả giải quyết.

3. Đối với vụ việc liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều lĩnh vực hoặc có tính chất phức tạp, Thường trực Hội đồng nhân dân có thể yêu cầu cơ quan chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan để xem xét, giải quyết và báo cáo kết quả.

4. Trường hợp nội dung đơn thuộc thẩm quyền của cơ quan tư pháp, cơ quan thanh tra hoặc cơ quan nhà nước khác thì việc chuyển đơn được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật chuyên ngành.

5. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm theo dõi việc phát hành văn bản chuyển đơn, tiếp nhận văn bản trả lời và báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân.

Điều 20. Theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết

1. Thường trực Hội đồng nhân dân giao các Ban Hội đồng nhân dân hoặc Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân theo dõi việc giải quyết đối với các vụ việc thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách.

2. Nội dung theo dõi, đôn đốc bao gồm:

- a) Tiến độ giải quyết;
- b) Việc chấp hành trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật;
- c) Kết quả giải quyết và việc thực hiện kết luận, quyết định đã có hiệu lực.

3. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền chậm giải quyết hoặc giải quyết chưa bảo đảm quy định của pháp luật, Thường trực Hội đồng nhân dân có quyền:

- a) Yêu cầu giải trình bằng văn bản;
- b) Đề nghị báo cáo tại phiên họp Thường trực Hội đồng nhân dân;
- c) Kiến nghị đưa nội dung vào chương trình giám sát, chất vấn hoặc phiên giải trình theo quy định của pháp luật.

4. Kết quả theo dõi, đôn đốc là một trong những căn cứ để Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét việc lựa chọn nội dung giám sát chuyên đề, chất vấn hoặc kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền.

5. Hoạt động theo dõi, quản lý việc tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn phải được ghi nhận đầy đủ trong Sổ tiếp công dân hoặc hệ thống dữ liệu điện tử, bảo đảm phục vụ công tác chỉ đạo, kiểm tra, giám sát và đánh giá theo quy định.

Điều 21. Chế độ báo cáo và lưu trữ hồ sơ

1. Văn phòng HĐND và UBND xã là đầu mối tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn; định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm hoặc theo yêu cầu, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân báo cáo kết quả thực hiện.

2. Nội dung báo cáo gồm:

- a) Tình hình tiếp công dân;
- b) Số lượng, cơ cấu đơn đã tiếp nhận;
- c) Kết quả phân loại, chuyển đơn;
- d) Kết quả giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền;
- đ) Những vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người;
- e) Kiến nghị, đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân.

3. Hồ sơ tiếp công dân gồm biên bản, phiếu tiếp công dân, đơn và tài liệu kèm theo, văn bản chuyển đơn, văn bản trả lời, thông báo kết luận và các tài liệu liên quan khác.

4. Hồ sơ, dữ liệu về tiếp công dân được lưu trữ bằng bản giấy hoặc bản điện tử theo quy định của pháp luật về lưu trữ; đối với hoạt động tiếp công dân trực tuyến, dữ liệu ghi âm, ghi hình có âm thanh phải được lưu trữ, quản lý và bảo đảm giá trị pháp lý theo quy định.

5. Việc khai thác, sử dụng, cung cấp thông tin trong hồ sơ tiếp công dân phải bảo đảm đúng thẩm quyền, bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Văn phòng HĐND và UBND xã là cơ quan tham mưu, giúp việc Thường trực Hội đồng nhân dân trong công tác tiếp công dân; có trách nhiệm tham mưu tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Chủ trì tham mưu xây dựng chương trình, kế hoạch, lịch tiếp công dân hằng tháng, hằng quý và hằng năm của Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân; thông báo công khai lịch tiếp công dân theo quy định.

3. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện phục vụ hoạt động tiếp công dân, bao gồm:

- a) Địa điểm, cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ buổi tiếp công dân;
- b) Hồ sơ, tài liệu, danh sách công dân đăng ký tiếp;
- c) Giấy mời và các điều kiện cần thiết khác theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân.

4. Tiếp nhận, quản lý, cập nhật, theo dõi việc xử lý đơn; tham mưu phân loại, chuyển đơn; theo dõi kết quả giải quyết; tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân.

5. Lập, quản lý và lưu trữ hồ sơ tiếp công dân, hồ sơ xử lý đơn, dữ liệu điện tử và các tài liệu liên quan theo quy định của pháp luật về lưu trữ, giao dịch điện tử và bảo vệ dữ liệu.

6. Chủ trì phối hợp với Ban Tiếp công dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và các cơ quan liên quan trong việc chuẩn bị, phục vụ và theo dõi kết quả các buổi tiếp công dân.

7. Tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện Quy chế; đề xuất sửa đổi, bổ sung Quy chế khi cần thiết.

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan

1. Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân trong việc tổ chức tiếp công dân; cử lãnh đạo hoặc công chức có thẩm quyền tham dự các buổi tiếp công dân khi được mời;

b) Cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan đến nội dung công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân;

c) Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm các văn bản chuyển đơn, kiến nghị, yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân; báo cáo kết quả giải quyết đúng thời hạn.

2. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội có trách nhiệm:

a) Phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo;

b) Phối hợp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; tham gia các buổi tiếp công dân khi được mời;

c) Giám sát việc giải quyết các kiến nghị, phản ánh của công dân theo chức năng, nhiệm vụ được pháp luật quy định.

3. Ban Tiếp công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, cử người tham dự; thực hiện đầy đủ các nội dung kết luận, kiến nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân và báo cáo kết quả theo yêu cầu.

4. Các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế này; tăng cường phối hợp trong công tác theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách.

5. Cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân được yêu cầu phối hợp có trách nhiệm thực hiện đầy đủ, kịp thời các nội dung thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ; chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước cơ quan có thẩm quyền nếu không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định.

Điều 24. Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện Quy chế

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra việc thực hiện Quy chế này đối với các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

2. Kết quả thực hiện Quy chế là một trong những căn cứ để đánh giá chất lượng hoạt động của các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân và công tác phối hợp của các cơ quan, đơn vị.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có quy định mới của pháp luật, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

Điều 25. Điều khoản thi hành

Quy chế này được ban hành, có hiệu lực theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày 21/7/2026 của HĐND xã Cẩm Giàng khoá II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

- Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Văn phòng HĐND và UBND xã, Ủy ban nhân dân xã, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có sự thay đổi của quy định pháp luật, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh bằng văn bản về Thường trực Hội đồng nhân dân xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.
