ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG CHÂU	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 637 /QĐ-UBND	*Hồng Châu, ngày 03 tháng 9 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG CHÂU

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chỉ tiết 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 chỉ tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Theo đề nghị của chánh Văn phòng HĐND&UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Uỷ ban nhân dân xã Hồng Châu.

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

Điều 3. Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân, Ban Tiếp công dân, Công an xã, Trưởng các phòng, ban, cơ quan chuyên môn thuộc xã và các công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ Uỷ ban nhân dân xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Thường trực Đảng ủy;
- TTr HĐND xã;
- Chủ tịch, các phó chủ tịch UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VP HĐND&UBND.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ HỒNG CHÂU T.P HẢI PHÒNG

Phạm Quang Hùng

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HỒNG CHÂU

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

QUY CHẾ
phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu

(kèm theo Quyết định số 637/QĐ-UBND ngày 03 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa Ban Tiếp công dân, Văn phòng HĐND&UBND, Văn phong Đảng ủy, Uỷ ban Kiểm tra Đảng uỷ và các phòng, ban, cơ quan chuyên môn liên quan đến việc tiếp nhận, thực hiện việc kiểm tra, rà soát để giải quyết, trả lời công dân theo quy định; UBMTTQ xã và các tổ chức thành viên; cơ quan phục vụ công tác tiếp công dân của lãnh đạo Đảng uỷ, Uỷ ban nhân dân tại UBND xã.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Mọi hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, thống nhất của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân tại UBND xã giữa Ban Tiếp công dân, Văn phòng HĐND&UBND, Văn phong Đảng ủy, Uỷ ban Kiểm tra Đảng uỷ và các phòng, ban, cơ quan chuyên môn liên quan đến việc tiếp nhận, thực hiện việc kiểm tra, rà soát, giải quyết để trả lời công dân theo quy định; cơ quan phục vụ công tác tiếp công dân căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mỗi cơ quan, tổ chức để xác định cụ thể phạm vi, trách nhiệm trong việc thực hiện phối hợp.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin về khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo kịp thời, đáp ứng yêu cầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Tuyên truyền, hướng dẫn, tổ chức thực hiện pháp luật và các quy định khác về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Cung cấp, trao đổi thông tin, xây dựng chương trình, kế hoạch cho công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thường trực Đảng uỷ, Thường trực Hội đồng nhân dân, lãnh đạo, lãnh đạo Uỷ ban nhân dân.

3. Tổng hợp, báo cáo tình hình về kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã.

4. Thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân xã.

5. Sơ kết, tổng kết, trao đổi rút kinh nghiệm về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Các nhiệm vụ phối hợp khác theo sự phân công của lãnh đạo địa phương.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Các cơ quan cung cấp, trao đổi thông tin cho nhau về tình hình tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân sau khi tiếp nhận; trao đổi cung cấp tài liệu để giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân mà nội dung có liên quan đến lĩnh vực ngành mình quản lý; chuẩn bị tốt các điều kiện phục vụ cho công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân.

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

3. Phối hợp phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện các phương thức phối hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 5. Nơi tiếp công dân

Nơi tiếp công dân là phòng tiếp công dân tại trụ sở làm việc Đảng uỷ, Hội đồng nhân dân, Uỷ ban nhân dân xã Hồng Châu.

Điều 6. Thời gian tiếp công dân

1. Lãnh đạo Đảng uỷ, Hội đồng nhân dân, Uỷ ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại trụ sở Uỷ ban nhân dân xã và thông báo trên Cổng Thông tin điện tử xã. Ban Tiếp công xã tham mưu, chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ lãnh đạo tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

2. Ban Tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào những ngày làm việc *(có lịch phân công cụ thể).*

Điều 7. Thành phần tham gia tiếp công dân

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân & Uỷ ban nhân dân, Ban Tiếp công dân có trách nhiệm ra thông báo, tổ chức điều hành phục vụ tiếp công dân của lãnh đạo địa phương.

2. Trưởng các phòng, ban, cơ quan chuyên môn có liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp tài liệu và tham gia tiếp công dân cùng lãnh đạo địa phương khi có yêu cầu.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

1. Cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, có trách nhiệm thực hiện việc tiếp, phân loại ban đầu vụ việc do công dân trình bày, hướng dẫn công dân đến nơi tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp vụ việc thuộc trách nhiệm của nhiều cơ quan tham gia tiếp công dân thì người làm nhiệm vụ báo cáo lãnh đạo UBND xã để xem xét, quyết định.

2. Cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở có trách nhiệm tiếp, xử lý thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp; nghiên cứu, giải thích các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước có liên quan, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở ngoài việc thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn theo quy định của pháp luật, còn phải chủ động phối hợp thực hiện có hiệu quả các công việc sau:

a) Kịp thời nắm bắt thông tin liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, báo cáo những vấn đề cấp thiết của công dân để báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo lãnh đạo UBND về việc tiếp hoặc bố trí người có thẩm quyền tiếp công dân khi cần thiết.

b) Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để phục vụ lãnh đạo UBND tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

c) Phối hợp với phòng, ban và các cơ quan khác có liên quan trong công tác chuyên môn nhằm phục vụ tốt việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 9. Tiếp, xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung

1. Công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở hướng dẫn công dân cử đại diện để làm việc với cán bộ tiếp công dân.

2. Trong trường hợp vụ việc đông người, phức tạp; công dân có thái độ bức xúc, trạng thái kích động thì công chức được cử tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở báo cáo lãnh đạo UBND để có biện pháp giải quyết phù hợp, hiệu quả; trường hợp cần thiết, Ban Tiếp công dân mời các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cùng tham gia tiếp công dân.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

a) Ban Tiếp công dân tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh, khuyếu nại, tố cáo liên quan đến quyền hạn, trách nhiệm của Uỷ ban nhân dân xã, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Uỷ ban nhân dân cho ý kiến chỉ đạo; về công tác chỉ đạo, điều hành, quyết định của Uỷ ban nhân dân và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khác thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Văn phòng Đảng uỷ 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 uỷ.

c) Uỷ ban Kiểm tra tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Uỷ ban Kiểm tra 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, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Uỷ ban Kiểm tra Đảng uỷ.

d) Trong trường hợp có quy định của Đảng khác với Quy chế này thì áp dụng quy định của Đảng.

2. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của UBND xã: Sau khi tiếp nhận đơn, Ban tiếp tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo UBND chuyển đơn đến các phòng, ban, cơ quan cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã có liên quan đến trách nhiệm trả lời nội dung đơn. Sau khi có kết quả rà soat, xác minh trả lời vụ việc của các cơ quan, Ban tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo UBND xã ra thông báo trả lời công dân, đồng thời cập nhật kết quả xử lý đơn vào sổ theo dõi tiếp công dân của Ban Tiếp công dân.

Điều 11. Theo dõi, đôn đốc

Ban tiếp công dân phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do UBND xã chuyển đến. Báo cáo, đề xuất với lãnh đạo UBND những vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc.

Chương III
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&UBND

Trực tiếp chỉ đạo Ban Tiếp công dân và thực hiện các nhiệm vụ sau:

Phụ trách quản lý chung về công tác tiếp công dân tại UDND xã; Tham mưu cho UBND xã ban hành các văn bản thành lập, chỉ đạo, điều hành Ban tiếp công dân; Tham mưu cho Uỷ ban nhân dân, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xem xét, quyết định việc tiếp công dân; Báo cáo kịp thời yêu cầu của công dân đề nghị được gặp Chủ tịch Uỷ ban nhân dân; Chủ trì xây dựng lịch tiếp công dân và thông báo về lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân; Thông báo kết quả tiếp công dân của lãnh đạo Uỷ ban nhân dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết và thực hiện; Duy trì mối quan hệ với các cơ quan phối hợp theo nhiệm vụ được phân công; Phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp, trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ để đảm

bảo thực hiện tốt, hiệu quả công tác tiếp công dân; Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân về tình hình thực hiện Quy chế phối hợp này; chủ động đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện việc phối hợp tiếp công dân.

Điều 13. Trách nhiệm của Ban Tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; tiếp nhận đơn khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân xã.

2. Chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý phòng tiếp công dân, đảm bảo điều kiện vật chất cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định, phối hợp với cơ quan chức năng, cơ quan công an bảo đảm an ninh trật tự, an toàn tại nơi tiếp công dân.

3. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp và người khiếu nại, tố cáo, kiến nghỉ, phản ánh có hành vi quá khích thì Ban Tiếp công dân yêu cầu cơ quan chức năng có liên quan phối hợp giải quyết.

4. Tham mưu giúp Văn phòng Uỷ ban nhân dân đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc, kịp thời kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền trong việc thực hiện Quy chế phối hợp.

5. Yêu cầu cơ quan công an kịp thời xử lý những người có hành vi gây rối trật tự, vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 14. Trách nhiệm của Công an xã

Công an xã xây dựng phương án cụ thể, bố trí lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo trật tự, an toàn tại phòng tiếp công dân xã, đặc biệt là các ngày tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo địa phương; có biện pháp xử lý kịp thời những người vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm nhân phẩm, danh dự cán bộ tiếp công dân, xâm phạm đến tài sản Nhà nước, tập thể, cá nhân.

Điều 15. Trách nhiệm của Trưởng các phòng, ban, các cơ quan chuyên môn

1. Trưởng các phòng, ban, các cơ quan chuyên môn có liên quan có trách nhiệm cử người tham gia phục vụ tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân khi có chỉ đạo của Ủy ban nhân dân hoặc các yêu cầu phối hợp của các cơ quan liên quan.

2. Cán bộ, công chức được cử tham gia kỳ tiếp công dân của lãnh đạo địa phương phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung quản lý nhà nước về lĩnh vực của cơ quan, đơn vị mình để tham mưu cho lãnh đạo tiếp công dân hiệu quả.

Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hàng tháng, quý, năm Ban tiếp công dân thông báo tình hình, kết quả tiếp công dân gửi Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân để tổng hợp. Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Uỷ ban nhân dân và các cơ quan cấp trên theo yêu cầu.

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan

Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân, Ban Tiếp công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân, phục vụ công tác tiếp công dân tại UBND xã Hồng Châu có trách nhiệm triển khai, thực hiện Quy chế này.

Điều 18. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không phù hợp, Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân cùng các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời trao đổi, xem xét, báo cáo tổng hợp trình Ủy ban nhân dân sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.