

Số: /QĐ-UBND

Lạc Phượng, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân
và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LẠC PHƯỢNG

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; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; 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 Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP 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 Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 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 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND - UBND xã; Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã; các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- TT. Đảng ủy xã; TT. HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ủy ban Mặt trận TQVN xã;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, TCD.

CHỦ TỊCH

Vũ Duy Sỹ

QUY CHẾ
phối hợp trong công tác tiếp công dân
và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch UBND xã Lạc Phượng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng và phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm và mối quan hệ phối hợp giữa Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn, các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã.

Áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân 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, chính sách Đảng, pháp luật của Nhà nước, trong đó căn cứ quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025 và các văn bản hướng dẫn thi hành có liên quan.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mỗi cơ quan để xác định cụ thể phạm vi, trách nhiệm trong 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, trao đổi thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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, kiến nghị, phản ánh 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 đơn vị và công dân.

4. Các cơ quan cử cán bộ, công chức tham gia thực hiện nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân phải đề cao trách nhiệm, phối hợp chặt chẽ, kịp thời, phù

hợp với yêu cầu nhiệm vụ được giao, bảo đảm tính thống nhất, tránh chồng chéo, đùn đẩy trách nhiệm, nâng cao hiệu quả hoạt động.

Điều 3. Mục đích phối hợp

Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của 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.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Tổ chức đón tiếp, hướng dẫn công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo đúng quy định của pháp luật.

2. Cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu, bảo đảm đúng thành phần và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

3. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tham mưu, xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.

4. Quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân; bố trí lịch tiếp công dân, chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết để bảo đảm hoạt động của Trụ sở tiếp công dân.

5. Xử lý các trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung; kịp thời báo cáo, tham mưu biện pháp xử lý đối với các vụ việc phức tạp, đông người hoặc có nguy cơ phát sinh điểm nóng.

6. Bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân; bảo vệ địa điểm tiếp công dân, người tiếp công dân và công dân trong quá trình thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân của xã

Trụ sở chính: Thôn Cộng Hoà, xã Lạc Phượng, thành phố Hải Phòng.

- Cơ sở 2: Thôn Mậu An, xã Lạc Phượng, thành phố Hải Phòng.

Điều 6. Thời gian và lịch tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên:

- Tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần:

+ Buổi Sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã:

- Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba của tuần thứ hai và tuần thứ tư hằng tháng (*Nếu trùng vào ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp*)

- Thời gian tiếp công dân định kỳ:
 - + Buổi Sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
 - + Buổi Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.
 - Chuyên viên Văn phòng HĐND - UBND xã được phân công tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân, đồng thời thực hiện việc ghi chép đầy đủ nội dung, kết quả qua công tác tiếp công dân.
- Ngoài ra Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã

1. Chịu trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã theo quy định của pháp luật.
2. Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.
3. Trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; lắng nghe, tiếp nhận ý kiến, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân để xem xét, chỉ đạo xử lý hoặc giao cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu giải quyết theo thẩm quyền.
4. Chỉ đạo kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời xử lý hoặc chỉ đạo xử lý các vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Là đầu mối tham mưu giúp Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch UBND xã tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.
2. Thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; ghi chép đầy đủ nội dung, kết quả tiếp công dân.
3. Chủ trì tham mưu chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan và các điều kiện cần thiết phục vụ Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.
4. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; tham mưu chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc việc xử lý, giải quyết theo quy định.

5. Chủ trì tham mưu ban hành thông báo kết quả tiếp công dân của lãnh đạo xã; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

6. Phối hợp với các phòng chuyên môn, Công an xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư; kịp thời tham mưu xử lý các tình huống phát sinh, nhất là các vụ việc phức tạp, đông người, nhạy cảm.

Điều 9. Phối hợp xử lý vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ phát sinh điểm nóng

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài, đông người, vượt thẩm quyền giải quyết hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo xử lý.

2. Căn cứ tính chất, mức độ của vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo tổ chức họp với các phòng chuyên môn, Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã và các cơ quan, đơn vị liên quan để thống nhất biện pháp xử lý, phân công rõ trách nhiệm cho từng đơn vị, cá nhân trong quá trình phối hợp thực hiện.

3. Trường hợp vụ việc vượt thẩm quyền hoặc có tính chất đặc biệt phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền cấp trên để xin ý kiến chỉ đạo, đồng thời triển khai các biện pháp cần thiết nhằm ổn định tình hình, không để phát sinh điểm nóng.

Điều 10. Cơ chế phối hợp, trao đổi thông tin giữa các phòng chuyên môn

1. Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực chuyên môn, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm chuyển đơn kèm tài liệu liên quan đến phòng chuyên môn hoặc cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá 01 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành việc phân loại.

2. Phòng chuyên môn được giao chủ trì có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý, tham mưu giải quyết và phản hồi kết quả bằng văn bản hoặc thông tin chính thức cho Văn phòng HĐND và UBND xã trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, trừ trường hợp vụ việc phức tạp hoặc pháp luật có quy định khác.

3. Trường hợp vụ việc liên quan đến từ hai phòng chuyên môn trở lên, phòng chuyên môn được giao chủ trì có trách nhiệm chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan để xử lý; các đơn vị phối hợp phải cung cấp thông tin, tài liệu và có ý kiến phản hồi trong thời hạn theo yêu cầu.

4. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đối với các trường hợp chậm xử lý, đùn đẩy trách nhiệm hoặc có khó khăn, vướng mắc phát sinh.

Điều 11. Trách nhiệm của Công an xã

Xây dựng phương án, kế hoạch cụ thể; bố trí lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn cho người thực hiện nhiệm vụ và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các buổi tiếp định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo xã tại địa điểm tiếp công dân; kịp thời xử lý các hành vi vi phạm pháp luật gây ảnh hưởng đến hoạt động tiếp dân, trật tự tại địa điểm tiếp công dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, tổ chức, cá nhân hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Tổ chức thực hiện

Giao Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu triển khai thực hiện Quy chế này nghiêm túc, đúng quy định và có hiệu quả.

Điều 13. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc hoặc có những điều, khoản không phù hợp với thực tế thì Văn phòng HĐND và UBND xã cùng với các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời trao đổi, xem xét, tổng hợp đề nghị Chủ tịch UBND xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.