

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu HĐND xã Nguyên Giáp khóa XXIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-HĐND ngày /4/2026
của Thường trực Hội đồng nhân dân xã Nguyên Giáp)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Hội đồng nhân dân (HĐND), Thường trực Hội đồng nhân dân (Thường trực HĐND), các Ban HĐND và đại biểu HĐND xã Nguyên Giáp, khóa XXIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

- Thường trực HĐND xã;
- Các Ban HĐND xã;
- Đại biểu HĐND xã;
- UBND xã; các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của xã Nguyên Giáp.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo 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.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.
- Nghiêm cấm các hành vi: Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân

- Trong phạm vi, nhiệm vụ quyền hạn của mình, Thường trực HĐND và đại biểu HĐND xã có trách nhiệm tiếp công dân và tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức nghiên cứu, phân loại và xử lý; chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm

quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết theo quy định của pháp luật.

Thường trực HĐND xã có trách nhiệm tổ chức để đại biểu HĐND xã tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND; tổ chức để đại biểu HĐND xã tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của xã.

2. Chủ tịch HĐND xã phải có lịch tiếp công dân mỗi tháng ít nhất 01 lần. Chủ tịch HĐND có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch HĐND hoặc Ủy viên của Thường trực HĐND tiếp công dân, nhưng ít nhất mỗi quý Chủ tịch HĐND xã phải bố trí thời gian 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của xã.

3. Đại biểu HĐND xã có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo sự bố trí của Thường trực HĐND xã. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu HĐND xã có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, đại biểu HĐND xã trực tiếp hoặc báo cáo Thường trực HĐND xã chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

4. Các cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện thông báo kết luận của Thường trực HĐND xã trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân do Thường trực HĐND, các Ban HĐND, đại biểu HĐND xã chuyển đến và thông báo kết quả giải quyết theo quy định.

Điều 5. Nơi tiếp công dân

Nơi tiếp công dân của Thường trực HĐND xã tại phòng tiếp công dân của UBND xã (*Địa chỉ: Thôn An Quý, xã Nguyễn Giáp, thành phố Hải Phòng*).

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HĐND XÃ

Điều 6. Hình thức, thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân

1. Hình thức tiếp công dân: Thường trực HĐND xã thực hiện tiếp công dân định kỳ 02 ngày/tháng. Ngoài việc tiếp dân định kỳ theo quy định, Thường trực HĐND tiếp công dân theo vụ việc.

2. Địa điểm tiếp dân định kỳ: Tại phòng tiếp công dân UBND xã.

3. Phân công Thường trực HĐND tiếp công dân:

- Đồng chí Chủ tịch HĐND xã tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân.
- Đồng chí Phó Chủ tịch và Ủy viên Thường trực HĐND xã luân phiên tiếp công dân khi đồng chí Chủ tịch HĐND xã ủy quyền.

4. Thành phần tiếp công dân:

- Chủ tịch HĐND xã, Phó Chủ tịch HĐND xã hoặc đại diện Thường trực HĐND xã - Chủ trì buổi tiếp công dân;
- Đại diện lãnh đạo Ban Văn hóa - Xã hội và Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND xã;
- Đại diện Ban Thường trực Ủy ban MTTQVN xã;
- Đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND xã;
- Đại diện lãnh đạo các Phòng, Ban, Ngành liên quan;

Điều 7. Quy trình tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND xã

1. Công tác chuẩn bị:

a. Văn phòng HĐND&UBND xã niêm yết công khai lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND xã theo quy định.

b. Văn phòng HĐND&UBND xã chỉ đạo Bộ phận tiếp công dân của xã lập danh sách công dân đăng ký.

c. Sau khi lập danh sách công dân đăng ký, Bộ phận tiếp công dân phối hợp với các phòng, ban chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc công dân đăng ký tiếp gồm các văn bản, quyết định, kết luận, chỉ đạo của các cơ quan, đơn vị liên quan để phục vụ việc tiếp công dân.

2. Tổ chức tiếp công dân:

a. Văn phòng HĐND&UBND xã chỉ đạo Bộ phận tiếp công dân chuẩn bị các điều kiện để tổ chức buổi tiếp công dân; cử chuyên viên theo dõi, ghi chép biên bản buổi tiếp công dân.

b. Trình tự buổi tiếp công dân:

- Văn phòng HĐND&UBND xã tuyên bố lý do giới thiệu đại biểu.

- Thường trực HĐND xã tiếp công dân lần lượt theo danh sách đã đăng ký (*đối với Đoàn đông người, Văn phòng HĐND&UBND xã yêu cầu Đoàn cử 03 đến 05 người/đoàn làm đại diện*).

- Các cơ quan, đơn vị liên quan báo cáo quá trình và kết quả giải quyết vụ việc (tính đến thời điểm Thường trực HĐND xã tiếp công dân).

- Các Ban HĐND xã có ý kiến theo thẩm quyền và trách nhiệm của mình.

- Văn phòng HĐND&UBND xã thừa lệnh ký “Phiếu nhận đơn thư” đối với trường hợp công dân đã được tiếp và tiếp tục nhận đơn thư đối với trường hợp công dân chưa được tiếp khi đã hết giờ tiếp công dân.

- Chủ tọa kết luận.

3. Ban hành Thông báo kết luận

Trên cơ sở kết luận của Thường trực HĐND xã, Văn phòng HĐND&UBND thừa lệnh ký ban hành Thông báo kết luận tại buổi tiếp công dân của Thường trực HĐND xã; lưu trữ hồ sơ. Thời gian phát hành thông báo sau 05 ngày kể từ ngày tiếp công dân. Đồng thời, Văn phòng HĐND&UBND xã thừa lệnh ký ban hành các phiếu xử lý đơn thư: Phiếu chuyển đơn, Phiếu hướng dẫn, Công văn đôn đốc đối với các đơn đã nhận tại buổi tiếp công dân.

Điều 8. Quy trình thực hiện tiếp công dân theo vụ việc của Thường trực HĐND xã.

1. Lựa chọn vụ việc, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo

Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm thu thập hồ sơ, chủ động phối hợp với Ban Văn hóa - Xã hội đề xuất, lựa chọn 03 đến 05 vụ việc, xếp theo thứ tự ưu tiên, đảm bảo các tiêu chí sau:

- Các vụ việc đơn thư khiếu nại, tố cáo do công dân gửi tới Thường trực HĐND xã đã được xử lý nhưng chưa có kết quả giải quyết;

- Các vụ việc tồn đọng kéo dài, phức tạp cơ quan có thẩm quyền chậm xử lý hoặc có vướng mắc trong quá trình giải quyết;

- Các vụ việc đã được Thường trực HĐND xã có công văn đôn đốc nhiều lần nhưng chưa có kết quả trả lời;

- Các vụ việc thuộc địa bàn xã có nhiều điểm nóng, báo chí, dư luận quan tâm thuộc thẩm quyền giải quyết của xã.

Các vụ việc khi lựa chọn trình Thường trực HĐND xã tiếp công dân sau khi kết luận, việc tổ chức thực hiện phải đảm bảo tính khả thi, có kết quả.

2. Công tác chuẩn bị tiếp dân

a. Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm cùng Bộ phận tiếp công dân và các đơn vị liên quan, thiết lập bộ hồ sơ hoàn chỉnh của vụ việc, gồm: các văn bản, quyết định, kết luận Về quá trình giải quyết hoặc đang chỉ đạo giải quyết chưa có kết quả, trách nhiệm của các đơn vị liên quan. Hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh được gửi tới các Ban của HĐND xã nếu có liên quan để nghiên cứu, xem xét.

b. Trên cơ sở các vụ việc do Văn phòng tham mưu; Ban Văn hóa - Xã hội HĐND xã có trách nhiệm nghiên cứu, đề xuất chọn từ 2 đến 3 vụ việc tiêu biểu, trình Thường trực HĐND xã quyết định, lựa chọn vụ việc để tiếp công dân.

c. Thường trực HĐND xã xem xét, quyết định lựa chọn 01 vụ việc để tiếp công dân.

Trên cơ sở lựa chọn vụ việc của Thường trực HĐND, Ban Văn hóa - Xã hội HĐND xã chủ trì phối hợp với Ban Kinh tế - Ngân sách có liên quan và Văn phòng HĐND&UBND xã chuẩn bị nội dung, hồ sơ vụ việc và tham mưu chuẩn bị nội dung kết luận của Thường trực về vụ việc đưa ra tiếp dân, gửi Thường trực HĐND xã trước ngày tiếp dân 02 ngày.

3. Tổ chức tiếp công dân

a. Văn phòng HĐND&UBND xã tham mưu và chuẩn bị các điều kiện để tổ chức buổi tiếp công dân; cử chuyên viên theo dõi, ghi chép biên bản buổi tiếp công dân; phối hợp với Bộ phận tiếp công dân xã phục vụ buổi tiếp dân.

b. Trình tự buổi tiếp công dân:

- Văn phòng HĐND&UBND xã tuyên bố lý do giới thiệu đại biểu và mời công dân có đơn ý kiến.

- Đối với nội dung các vụ việc đã nêu tại Mục 1, Điều 8 của Quy chế này thực hiện phải đảm bảo tính khả thi, có kết quả.

- Đối với nội dung mới phát sinh: Chủ trì buổi tiếp công dân sẽ xem xét trả lời hoặc hướng dẫn công dân đến cơ quan chuyên môn có thẩm quyền giải quyết và hướng dẫn công dân thực hiện theo quy định của pháp luật về quyền, trách nhiệm của công dân trong việc khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh.

- Các cơ quan liên quan báo cáo quá trình và kết quả giải quyết vụ việc (tính đến thời điểm Thường trực HĐND xã tiếp công dân).

- Các Ban HĐND xã có ý kiến theo thẩm quyền và trách nhiệm của mình.

- Chủ tọa kết luận.

4. Ban hành Thông báo kết luận.

Trên cơ sở kết luận của Thường trực HĐND xã, Văn phòng HĐND&UBND thừa lệnh ký ban hành Thông báo kết luận tại buổi tiếp công dân của Thường trực HĐND xã; lưu trữ hồ sơ.

Điều 9. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Các Ban HĐND xã có trách nhiệm nghiên cứu hồ sơ vụ việc, phối hợp tham mưu Thường trực HĐND xã nội dung kết luận buổi tiếp công dân theo lĩnh vực Ban phụ trách.

2. Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm tham mưu cho Thường trực HĐND ban hành Thông báo lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND hàng quý; mở sổ theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Thông báo kết luận của Thường trực HĐND; tổng hợp và báo cáo kết quả hàng tháng, quý tới Thường trực HĐND xã.

3. Bộ phận Tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm chuẩn bị và cung cấp hồ sơ vụ việc; tổng hợp, báo cáo quá trình giải quyết đơn thư đã được UBND xã chỉ đạo các phòng, ban, ngành liên quan giải quyết hoặc đang thụ lý giải quyết. Văn phòng HĐND&UBND xã chuẩn bị điều kiện cơ sở vật chất phục vụ buổi tiếp công dân.

4. Các phòng, ban, ngành xã và các cơ quan đơn vị liên quan có trách nhiệm cung cấp hồ sơ vụ việc thuộc thẩm quyền và trách nhiệm đề phục vụ công tác tiếp công dân của Thường trực HĐND xã chuẩn bị nội dung báo cáo và trả lời các vấn đề công dân có ý kiến (qua Văn phòng HĐND&UBND xã); cử đại diện lãnh đạo dự các buổi tiếp công dân; thực hiện Thông báo kết luận của Thường trực HĐND xã theo thẩm quyền.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA ĐẠI BIỂU HĐND XÃ

Điều 10. Hình thức, thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân

1. Hình thức tiếp công dân:

Đại biểu HĐND xã tiếp công dân định kỳ, theo tổ, tại các địa điểm tiếp công dân là nhà văn hóa thôn, nơi ứng cử. Mỗi buổi tiếp công dân có ít nhất 03 đại biểu HĐND (lịch tiếp công dân do Thường trực HĐND xã đã ban hành). Thường trực HĐND xã căn cứ vào tình hình thực tế bố trí, sắp xếp lịch theo đề xuất của các Tổ để đại biểu HĐND xã tiếp công dân cho phù hợp.

2. Thời gian, địa điểm:

Đại biểu HĐND xã tiếp công dân theo Thông báo lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND xã bố trí hàng tháng.

Điều 11. Quy trình tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

1. Bố trí đại biểu HĐND xã tiếp công dân

- Thường trực HĐND xã có trách nhiệm bố trí đại biểu tiếp công dân hàng tháng; gửi lịch tiếp công dân tới bộ phận tiếp công dân xã để niêm yết công khai.

- Cán bộ, công chức tiếp công dân của UBND xã được phân công phụ trách địa bàn, lãnh đạo các thôn có trách nhiệm tham mưu, giúp việc, cung cấp các thông tin và tài liệu liên quan, phục vụ đại biểu HĐND xã tại buổi tiếp công dân; xử lý tình huống khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc gây rối mất trật tự tại nơi tiếp công dân.

2. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân
 - Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu nghiên cứu, vào sổ theo dõi của đại biểu. Nếu đơn thư cần được chuyển xử lý, giải quyết, đại biểu ghi ý kiến của đại biểu vào phiếu chuyển đơn, chuyển đến người có thẩm quyền để giải quyết, đồng thời thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị biết; đôn đốc, theo dõi và giám sát việc giải quyết.

Đại biểu HĐND xã phải hoàn thành việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày tiếp công dân và nhận đơn.

Điều 12. Trách nhiệm, quyền hạn của đại biểu HĐND xã trong hoạt động tiếp công dân

- Đại biểu HĐND xã bố trí thời gian tiếp công dân theo đúng lịch phân công của Thường trực HĐND, có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ và quy định về việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật. Trường hợp không thể bố trí theo lịch phân công, đại biểu HĐND phải báo cáo với Thường trực HĐND xã trước 03 ngày để Thường trực HĐND xã giao Văn phòng HĐND&UBND xã bố trí đại biểu thay thế.

- Khi tiếp công dân, đại biểu HĐND phải đeo huy hiệu đại biểu, có sổ ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày. Lắng nghe ý kiến phản ánh, nguyện vọng của công dân; trực tiếp đối thoại, giải thích, tuyên truyền đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan; đại biểu HĐND yêu cầu công dân cung cấp tài liệu có liên quan đến những nội dung do công dân khiếu nại, tố cáo.

Sau khi gửi phiếu chuyển đơn và hồ sơ liên quan đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị của công dân đến người có thẩm quyền giải quyết; đại biểu HĐND xã phối hợp với cán bộ, công chức tiếp công dân của UBND xã và các cơ quan liên quan để theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết đơn thư. Báo cáo với tổ trưởng tổ đại biểu để tổng hợp báo cáo Thường trực HĐND xã về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý và theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

- Đại biểu HĐND xã có thể tìm hiểu thông tin về tình hình giải quyết vụ việc cụ thể thuộc trách nhiệm của xã trước khi tiếp công dân và xử lý đơn thư của đại biểu thông qua Bộ phận Tiếp công dân của xã.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&UBND xã

- Cử cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân của xã phối hợp, tham mưu đại biểu HĐND xã tiếp công dân; cung cấp thông tin cần thiết về quá trình chỉ đạo, giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn thuộc thẩm quyền và các thông tin cần thiết khác theo đề nghị của đại biểu HĐND xã.

- Giúp đại biểu ghi Phiếu chuyển đơn và Phiếu báo tin đã chuyển đơn thư đến công dân biết; xử lý tình huống khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc có hành vi gây rối mất trật tự tại nơi tiếp công dân.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Thường trực HĐND xã, Đại biểu HĐND xã, Văn phòng HĐND&UBND xã, các cá nhân, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

1. Kết quả hoạt động tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân, đại biểu HĐND xã, Thường trực HĐND xã được đưa vào báo cáo hoạt động định kỳ của HĐND xã và trình tại kỳ họp của HĐND xã.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan trong quá trình tiếp công dân của Thường trực HĐND xã và đại biểu HĐND xã phải thực hiện đầy đủ nội dung được yêu cầu; cung cấp thông tin liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của mình; thực hiện nghiêm túc các kết luận về tiếp công dân theo vụ việc của Thường trực HĐND xã.

Trường hợp các tổ chức, cơ quan, đơn vị không thực hiện nghiêm túc các điều khoản theo Quy chế này, Thường trực HĐND sẽ báo cáo HĐND xã xem xét trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức và xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&UBND xã

- Bộ phận tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND&UBND xã Nguyễn Giáp có trách nhiệm giúp Thường trực HĐND xã theo dõi, tổng hợp lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND, theo dõi tình hình tiếp công dân của đại biểu HĐND. Tiếp nhận, xử lý đơn thư gửi đến Thường trực HĐND xã. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn thư của đại biểu ở các tổ đại biểu. Định kỳ báo cáo hàng tháng, quý tới Thường trực HĐND xã.

- Theo dõi quá trình xử lý và kết quả giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp, cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được đại biểu yêu cầu.

- Có trách nhiệm gửi tới các đại biểu mẫu "Phiếu chuyển đơn", "Phiếu báo tin" cho công dân, phong bì của HĐND xã để đại biểu chuyển đơn và phiếu báo tin.

- Chịu trách nhiệm giúp Thường trực HĐND xã theo dõi hoạt động chung, tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả xử lý đơn thư, công tác tiếp công dân của các đại biểu HĐND xã. rà soát những vụ việc tồn đọng, tham mưu Thường trực HĐND xã tổ chức tiếp dân theo vụ việc và giám sát việc giải quyết đơn thư. Khi cần thiết Văn phòng HĐND&UBND xã phối hợp với các Ban HĐND thừa ủy quyền của Thường trực HĐND xã tổ chức đoàn kiểm tra việc giải quyết đơn thư.

- Thực hiện việc chi chế độ bồi dưỡng hoạt động tiếp công dân của đại biểu HĐND xã theo quy định.

Điều 16. Điều khoản thi hành

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc cần phải sửa đổi, bổ sung, Văn phòng HĐND&UBND xã sẽ tổng hợp, trình Thường trực HĐND xã xem xét, đề nghị kịp thời điều chỉnh cho phù hợp./.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**

Trần Văn Sơn