ĐẢNG BỘ THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
ĐẢNG ỦY PHƯỜNG NHỊ CHIỂU
*

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM

Số 19-QC/ĐU

Nhị Chiểu, ngày 05 tháng 11 năm 2026

QUY CHẾ
Về trách nhiệm của Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân
(Sửa đổi lần 3)

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;

- Căn cứ Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

- Căn cứ Quy định 299-QĐ/TW ngày 09/6/2025 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng quy định chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc Đảng ủy xã, phường và đặc khu;

- Căn cứ Kết luận số 215-KL/TW, ngày 23/11/2025 của Bộ Chính trị về việc sửa đổi, bổ sung Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

- Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ phường Nhị Chiểu khóa I, nhiệm kỳ 2025 - 2020;

Ban Thường vụ Đảng ủy ban hành Quy chế về trách nhiệm của Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp dân và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị của dân như sau,

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về tiếp công dân, đối thoại, xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Quy chế này áp dụng đối với đồng chí Bí thư Đảng ủy; các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy và các Chi, Đảng bộ trực thuộc Đảng ủy trong việc tổ chức tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

là người dân, cán bộ, đảng viên, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị *(gọi chung là công dân).*

Điều 2. Nguyên tắc

1. Đồng chí Bí thư Đảng ủy phải trực tiếp tiếp công dân và lãnh đạo, chỉ đạo, xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Việc tiếp công dân phải dựa trên nguyên tắc tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân; giải quyết công việc đảm bảo công tâm, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền và trình tự, thủ tục theo quy định của Đảng và pháp luật của nhà nước. Bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

3. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo yêu cầu của Bí thư Đảng ủy phường. Những thông tin "Mật" phải thực hiện theo quy định về bảo vệ bí mật Nhà nước.

4. Công dân không được lợi dụng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để làm trái các quy định của Đảng, pháp luật của nhà nước hoặc bịa đặt, vu cáo, đả kích, bôi xấu, xuyên tạc, làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín của cá nhân, tổ chức khác có liên quan.

Chương II
PHẠM VI, HÌNH THỨC TIẾP, ĐỐI THOẠI VỚI CÔNG DÂN VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN

Điều 3. Phạm vi tiếp công dân, đối thoại với công dân

1. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân đối với những biểu hiện suy thoái về đạo đức, lối sống, những biểu hiện "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" của cán bộ, đảng viên trong Đảng bộ phường.

2. Tiếp nhận, xử lý, chỉ đạo giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài, có ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, đã được chính quyền thụ lý giải quyết theo thẩm quyền nhưng công dân vẫn chưa đồng tình.

Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân, đối thoại với công dân

1. Đồng chí Bí thư Đảng ủy tiếp công dân định kỳ 02 ngày/tháng.

2. Thời gian: Thứ Năm vào tuần thứ 2 và tuần thứ 4 của tháng. Trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo.

3. Địa điểm: tại Trụ sở tiếp công dân của phường, số 03, đường Vũ Mạnh Hùng, phường Nhị Chiểu, thành phố Hải Phòng.

4. Trường hợp đặc biệt phải tiếp công dân đột xuất thì ngày tiếp công dân do đồng chí Bí thư Đảng ủy quyết định.

5. Lịch tiếp công dân của Bí thư Đảng ủy được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của phường.

Điều 5. Thành phần tiếp công dân, đối thoại với công dân

1. Đồng chí Bí thư Đảng ủy;

2. Lãnh đạo Văn phòng Đảng ủy và một số cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc Đảng ủy, phòng, ban, đơn vị liên quan nếu cần.

Điều 6. Cách thức tiếp công dân

1. Công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phải đăng ký với cán bộ của phường được giao nhiệm vụ đón tiếp, sắp xếp, ghi chép tiếp công dân.

2. Các đoàn công dân đông người phải cử người đại diện để tham gia buổi tiếp công dân. Số lượng người đại diện tối đa không quá 05 người. Trường hợp đặc biệt tăng số người đại diện, do đồng chí Bí thư Đảng ủy xem xét quyết định.

3. Công dân tham gia buổi tiếp công dân có quyền trình bày, trao đổi, đối thoại, cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh nhưng phải đảm bảo ngắn gọn, đúng trọng tâm cần đề nghị và phải chấp hành nghiêm túc nội quy tiếp công dân, sự điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

Điều 7. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo bằng lời nói phải được ghi chép đầy đủ trong sổ tiếp công dân; nếu công dân gửi bằng văn bản được tiếp nhận, phải được ghi chép, thống kê đầy đủ trong Sổ tiếp nhận đơn, thư.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bí thư Đảng ủy thì tiếp nhận để xem xét xử lý, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết để công dân biết. Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trực thuộc thì tiếp nhận và có văn bản chỉ đạo, yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trả lời công dân và báo cáo kết quả giải quyết để đồng chí Bí thư Đảng ủy nắm được.

3. Trường hợp không thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo, thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết, đề nghị giải quyết theo quy định.

Điều 8. Thời hạn xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp công dân nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thì phải thông báo bằng văn bản cho công dân biết về việc tiếp nhận để giải quyết hoặc đã chuyển chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền xử lý giải quyết để công dân nắm được. Trong trường hợp ý kiến, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo... phức tạp cần có thời gian xem xét xử lý thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

2. Đối với những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân do cơ quan khác chuyển đến đồng chí Bí thư Đảng ủy thì trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ khi nhận được văn bản, đồng chí Bí thư Đảng ủy phải xử lý và có thông báo bằng văn bản cho công dân biết về kết quả tiếp nhận, xử lý để công dân nắm được.

3. Trong thời hạn 7 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do đồng chí Bí thư Đảng ủy chỉ đạo giải quyết, cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết có văn bản báo cáo đồng chí Bí thư Đảng ủy và thông báo bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo biết về kết quả tiếp nhận để giải quyết và chỉ đạo giải quyết.

Điều 9. Các trường hợp từ chối tiếp và đối thoại với công dân

1. Công dân mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác không nhận thức được hành vi của mình; công dân đang trong tình trạng say rượu hoặc dùng chất kích thích khác làm hạn chế năng lực hành vi của mình.

2. Công dân có lời nói, hành vi xâm phạm đến sức khỏe, danh dự, nhân phẩm cán bộ, đảng viên, người đang thực hiện nhiệm vụ công vụ tiếp công dân.

3. Công dân có hành vi gây mất an ninh trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân hoặc xâm hại tài sản của nhà nước, tổ chức, cá nhân tại nơi tiếp công dân.

4. Những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết trả lời bằng văn bản nhưng công dân không đưa ra được tài liệu, chứng cứ, tình tiết mới làm thay đổi nội dung, bản chất của vụ, việc đã giải quyết trước đó.

Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Định kỳ hằng tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý giải quyết phản ánh kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và những nội dung Đảng ủy, đồng chí Bí thư Đảng ủy chỉ đạo, chuyển yêu cầu giải quyết.

2. Định kỳ hằng tháng, quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất, đồng chí Bí thư Đảng ủy báo cáo với Bí thư, Ban Nội chính, Ban Tuyên giáo và Dân vận Thành

ủy về tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Chương III
NHIỆM VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN THAM MƯU, GIÚP VIỆC ĐẢNG ỦY TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ CÁC NỘI DUNG CÔNG DÂN YÊU CẦU

Điều 11. Văn phòng Đảng ủy phường

1. Chủ trì, phối hợp với các ban Đảng của phường, các phòng, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị, tiếp nhận, xử lý thông tin, báo cáo và theo dõi, tổng hợp, tham mưu cho Bí thư Đảng ủy lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân. Giúp Bí thư Đảng ủy ban hành Thông báo ý kiến kết luận, chỉ đạo của Bí thư Đảng ủy sau các cuộc tiếp công dân, đối thoại với công dân.

2. Định kỳ hằng tháng, quý I, 6 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất tham mưu giúp Bí thư Đảng ủy báo cáo kết quả tiếp công dân và xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân tới các cơ quan có liên quan.

3. Phối hợp với các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy, các phòng, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị, cấp ủy theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện sự chỉ đạo, kết luận của Bí thư Đảng ủy về việc giải quyết, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất, hồ sơ, tài liệu, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của đồng chí Bí thư Đảng ủy tiếp công dân. Ghi chép, lập danh sách vào sổ tiếp công dân đối với những công dân tới phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tại trụ sở tiếp công dân của phường.

Điều 12. Ủy ban nhân dân phường

1. Cung cấp các thông tin, tài liệu về các vụ việc khiếu kiện phức tạp, đông người, nổi cộm trên địa bàn; kết quả thực hiện công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền.

2. Tham mưu giúp đồng chí Bí thư Đảng ủy trả lời trực tiếp các nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của quần chúng nhân dân thuộc lĩnh vực được phân công, phụ trách tại các buổi tiếp công dân.

3. Thực hiện và chỉ đạo cơ quan chuyên môn thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của đồng chí Bí thư Đảng ủy và lãnh đạo cấp trên đối với các nội dung thuộc lĩnh vực theo thẩm quyền.

Điều 13. Các Ban xây dựng Đảng, MTTQ và các đoàn thể chính trị phường

1. Thường xuyên nắm tình hình nội bộ nhân dân, các vấn đề phức tạp nảy sinh trên địa bàn phường, thường xuyên báo cáo Đảng ủy, đồng chí Bí thư Đảng ủy nắm được và tham mưu giúp Bí thư Đảng ủy xử lý, giải quyết kịp thời. Thường xuyên tuyên truyền vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân chấp hành tốt các chủ trương của Đảng, pháp luật nhà nước và các quy định của cơ quan có thẩm quyền. Vận động công dân có kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức giám sát và phản biện xã hội đối với tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc thực hiện các thông báo, kết luận, chỉ đạo của Bí thư Đảng ủy giao về những nội dung công dân kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Điều 14. Công an phường

1. Bố trí lực lượng thực hiện nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân của Bí thư Đảng ủy. Xây dựng các biện pháp nghiệp vụ cần thiết để bảo vệ công dân tại trụ sở tiếp công dân theo quy định.

2. Xử lý kịp thời các hành vi vi phạm, hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân; xúc phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm, xâm hại sức khỏe, tính mạng, tài sản của cán bộ, đảng viên, tổ chức, cá nhân.

3. Tham mưu giúp đồng chí Bí thư Đảng ủy xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến lĩnh vực an ninh trật tự, đấu tranh phòng chống tội phạm và giải quyết tốt những nội dung thuộc lĩnh vực được phân công, phụ trách.

Điều 15. Các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Khi có yêu cầu tiếp công dân, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan phải bố trí thành phần tham dự cùng Bí thư Đảng ủy tiếp công dân.

2. Có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, tài liệu, những vấn đề có liên quan đến nội dung tiếp công dân và tham mưu giúp Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp thu, xem xét giải quyết, trả lời các ý kiến, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân đảm bảo đầy đủ, chính xác, đảm bảo thời gian quy định. Những thông tin "Mật" được thực hiện theo quy định về bảo vệ bí nhà nước.

Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quy chế số 11-QC/ĐU, ngày 02/02/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy phường.

Điều 17. Người đứng đầu các cơ quan tham mưu, giúp việc của Đảng ủy, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và đoàn thể; các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh, Ban Thường vụ Đảng ủy sẽ xem xét, sửa đổi, bổ sung kịp thời.

Điều 18. Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tham mưu, giúp việc Bí thư Đảng ủy thực hiện tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 19. Văn phòng Đảng ủy chủ trì, phối hợp với Ủy ban kiểm tra giúp Ban Thường vụ Đảng ủy theo dõi, đôn đốc, giám sát việc thực hiện Quy chế này./.

Nơi nhận:
- Thành ủy, UBND thành phố (để báo cáo),
- Các Ban XD Đảng Thành ủy (để báo cáo),
- TVĐU, TTHĐND, LĐ UBND phường,
- Các Ban XD Đảng, đoàn thể chính trị phường,
- Ủy viên BCH Đảng bộ phường,
- Các TCCSĐ trực thuộc Đảng ủy,
- Lưu: VPĐU.

T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ

ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM
ĐẢNG ỦY PHƯỜNG NHỊ CHIỂU
ĐẢNG BỘ THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Trịnh Văn Thiện