

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chủ tịch Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã Điềm He, nhiệm kỳ 2026-2031

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày 05/5/2026
của Thường trực Hội đồng nhân dân xã Điềm He)

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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Chủ tịch Hội đồng nhân dân (HĐND), đại biểu HĐND xã Điềm He nhiệm kỳ 2026 - 2031; đơn đốc, kiểm tra, giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

- Chủ tịch HĐND xã.
- Thường trực HĐND xã.
- Các Ban HĐND; đại biểu HĐND xã.
- UBND xã, các phòng, ban, ngành xã Điềm He
- Văn phòng HĐND và UBND xã.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của xã.
- 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, đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc 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

- 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 Phòng tiếp công dân ở địa phương.

2. Chủ tịch HĐND xã có lịch tiếp công dân. Chủ tịch HĐND xã có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch HĐND hoặc các đồng chí Trưởng ban HĐND xã tiếp công dân, nhưng ít nhất mỗi quý Chủ tịch HĐND xã bố trí thời gian 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của xã.

3. Đại biểu HĐND xã có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo lịch được phân công của Thường trực HĐND xã. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu HĐND 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 trực tiếp hoặc thông qua 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 liên quan có trách nhiệm thực hiện thông báo kết luận của Chủ tịch HĐND xã trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân do Chủ tịch HĐND, đại biểu HĐND chuyển đến và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

Điều 5. Nơi tiếp công dân

1. Chủ tịch HĐND xã tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của xã
2. Đại biểu HĐND tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của xã hoặc nơi đại biểu ứng cử.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH HĐND XÃ

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

1. Hình thức tiếp công dân: Chủ tịch HĐND xã thực hiện tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tháng, tiếp công dân theo vụ việc. Việc ủy nhiệm tiếp công dân và hình thức tiếp công dân của Chủ tịch HĐND xã sẽ công bố tại Thông báo tiếp công dân định kỳ hằng tháng.

2. Thời gian tiếp công dân: Ngày mùng 10 hằng tháng.
3. Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân của xã.
4. Thành phần tiếp công dân:
 - Chủ tịch HĐND xã chủ trì buổi tiếp (Phó Chủ tịch HĐND xã chủ trì buổi tiếp công dân khi được Chủ tịch HĐND xã ủy nhiệm).
 - Đại diện lãnh đạo UBND xã (khi cần thiết).
 - Đại diện lãnh đạo các phòng, ban, ngành xã (có liên quan).
 - Đại diện lãnh đạo Ban Văn hóa - Xã hội và Ban Kinh tế - Ngân sách HĐND có liên quan.
 - Đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã.

Điều 7. Quy trình thực hiện tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch HĐND xã

1. Công tác chuẩn bị tiếp công dân

Văn phòng HĐND và UBND xã chủ động triển khai các nội dung sau: Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng của Chủ tịch HĐND xã vào tuần đầu tiên của tháng.

2. Tổ chức tiếp công dân

a) Văn phòng HĐND và 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; tổng hợp danh sách công dân đến dự và phục vụ buổi tiếp công dân.

b) Trình tự buổi tiếp công dân:

- Văn phòng HĐND và UBND xã báo cáo về thành phần dự buổi tiếp công dân; chủ trì buổi tiếp công dân quán triệt nội dung và thực hiện tiếp công dân lần lượt theo danh sách đã đăng ký và theo các bước sau:

- Công dân trình bày ý kiến (*đối với đoàn đông người, Văn phòng HĐND và UBND xã yêu cầu cử người đại diện theo đúng quy định pháp luật*).

- Đại diện các cơ quan dự buổi tiếp công dân có ý kiến đối với nội dung công dân trình bày theo thẩm quyền và trách nhiệm.

- Công dân trình bày ý kiến phản hồi (nếu có).

- Chủ trì buổi tiếp công dân kết luận đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

+ Văn phòng HĐND và UBND xã thừa lệnh ký “**Phiếu nhận đơn**” đối với trường hợp công dân đã được tiếp; trường hợp khi đã hết giờ, công dân chưa đến lượt tiếp có thể gửi đơn tới Chủ tịch HĐND xã (thông qua Văn phòng HĐND và UBND xã) hoặc trực tiếp gửi đơn tại các buổi tiếp công dân tiếp theo.

3. Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân

Trên cơ sở kết luận của Chủ tịch HĐND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã thừa lệnh ký ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ theo quy định. Thời gian phát hành thông báo: không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Ban Văn hóa - Xã hội HĐND xã chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận của Chủ tịch HĐND xã; tổng hợp và báo cáo kết quả hàng tháng, quý tới Chủ tịch HĐND xã.

2. Các phòng, ban, ngành xã; cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm cung cấp hồ sơ vụ việc thuộc thẩm quyền và trách nhiệm để phục vụ công tác tiếp công dân của Chủ tịch HĐND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã); cử đại diện lãnh đạo dự các buổi tiếp công dân; thực hiện thông báo kết luận của Chủ tịch HĐND xã theo quy định.

3. Văn phòng HĐND và UBND 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 và đơn vị liên quan giải quyết hoặc đang thụ lý giải quyết.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA ĐẠI BIỂU HĐND XÃ

Điều 9. 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 hằng tháng tại địa điểm tiếp công dân của xã hoặc nơi đại biểu ứng cử theo phân công của Thường trực HĐND xã.

2. Thời gian, địa điểm:

- Thời gian: Từ 8 giờ 30 đến 11 giờ 30, ngày mùng 10 hằng tháng.
- Địa điểm: Phòng tiếp công dân xã hoặc nơi đại biểu ứng cử.

3. Thành phần tiếp công dân:

- Đại biểu HĐND xã được phân công.
- Công chức Văn phòng HĐND và UBND và cán bộ có liên quan.

Điều 10. Quy trình tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

1. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND có trách nhiệm thống nhất với đại biểu trong Tổ về lịch tiếp công dân hằng tháng theo quý báo cáo Thường trực HĐND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND xã. Thời gian thực hiện: Tuần thứ nhất của tháng đầu tiên trong quý.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Thường trực HĐND xã sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND vào tuần đầu của tháng và gửi đến Trang Thông tin điện tử xã để thông báo và niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân.

3. Đại biểu HĐND bố trí thời gian tiếp công dân theo đúng lịch sắp xếp của Thường trực HĐND xã, 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 thông báo với Tổ trưởng trước 03 ngày làm việc để Tổ trưởng báo cáo với Thường trực HĐND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) xem xét quyết định.

4. Khi tiếp công dân, đại biểu HĐND xã phải đeo phù hiệu đại biểu và có biển tên, 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, phản ánh 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 công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Sau buổi tiếp đại biểu 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 phối hợp với Cán bộ phụ trách tiếp công dân của xã và các cơ quan liên quan để theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

5. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại buổi tiếp công dân.

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

- Trong trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật, đại biểu HĐND có quyền gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hữu quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu HĐND yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức, đơn vị đó giải quyết.

- Đại biểu HĐND phải hoàn thành việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân và nhận đơn.

Điều 11. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND trong hoạt động tiếp công dân

- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND để đại biểu của Tổ tiếp công dân.

- Báo cáo bằng văn bản đến Thường trực HĐND xã lịch tiếp công dân của Tổ đại biểu trong tuần thứ nhất của tháng đầu tiên trong quý để sắp xếp lịch tiếp công dân.

- Định kỳ cuối tháng, cuối quý báo cáo tình hình, kết quả tiếp công dân; việc đôn đốc, giám sát giải quyết đơn thư của Tổ đại biểu đã chuyển; nêu đề xuất, kiến nghị với Thường trực HĐND xã (nếu có).

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&UBND

- Văn phòng HĐND và UBND xã đảm bảo các điều kiện cần thiết phục vụ đại biểu HĐND tiếp công dân; cử cán bộ cán bộ phụ trách Tiếp công dân của xã, phối hợp, tham mưu, phục vụ đại biểu HĐND 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.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý tình huống khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc gây rối mất trật tự tại nơi tiếp công dân.

- Phối hợp với đại biểu HĐND xã tiếp công dân, giúp đại biểu ghi “Phiếu chuyển đơn” và thông báo cho 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 13. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan và Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Chủ tịch HĐND xã, Thường trực HĐND xã các Ban HĐND, đại biểu HĐND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện đúng nội dung Quy chế này; cung cấp thông tin liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của mình; thực hiện nghiêm túc các kết luận về tiếp công dân của Chủ tịch HĐND xã.

2. Ban Văn hóa- Xã hội HĐND xã

Chủ trì, phối hợp Văn phòng HĐND và UBND xã rà soát những vụ việc tồn đọng, tham mưu Chủ tịch HĐND xã tổ chức tiếp công dân theo vụ việc và giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở các cấp. Trường hợp được Chủ tịch HĐND xã ủy quyền, đồng chí Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội tổ chức đoàn kiểm tra việc tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các đơn vị.

- Theo dõi quá trình xử lý và kết quả giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch HĐND xã tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại buổi tiếp công dân; theo dõi tổng hợp lịch tiếp công dân của Tổ đại biểu HĐND xã; tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả xử lý đơn, công tác tiếp công dân của Chủ tịch HĐND, các đại biểu HĐND xã. Phối hợp với Ban Văn hóa - Xã hội.

- Tổng hợp lịch tiếp công dân của các Tổ đại biểu HĐND xã. Có trách nhiệm gửi tới các Tổ đại biểu mẫu “Phiếu nhận đơn”, “Phiếu chuyển đơn”, cho công dân, phong bì của HĐND xã để đại biểu chuyển đơn và phiếu báo tin.

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

Điều 14. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, trường hợp có phát sinh, vướng mắc cần phải sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị liên quan, các đại biểu HĐND xã kịp thời kiến nghị, phản ánh với Thường trực HĐND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.