

QUY CHẾ
Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân xã Xuân Đường khóa VII
nhiệm kỳ 2026-2031

(Ban hành kèm theo Nghị quyết /2026/NQ-HĐND ngày / /2026 của HĐND xã)

CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã và đại biểu Hội đồng nhân dân xã; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân

Điều 2. Mục đích

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của công dân; tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã; đồng thời, qua tiếp công dân giám sát hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước, đảm bảo thực thi đúng pháp luật quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của Nhân dân.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền để công dân chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

3. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; kịp thời kiến nghị, đôn đốc giải quyết nhanh những vướng mắc, bức xúc của nhân dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, đúng pháp luật; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. 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; vi phạm các qui định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thường trực Hội đồng nhân dân xã thay mặt Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân và có trách nhiệm

tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân.

2. Trong việc tổ chức tiếp công dân, Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm sau đây:

a) Xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ hàng tháng, bố trí nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân xã.

b) Sắp xếp lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu Hội đồng nhân dân xã và thông báo cho đại biểu biết.

c) Đề nghị UBND xã bố trí địa điểm tiếp công dân để Thường trực HĐND, đại biểu HĐND tiếp công dân theo quy chế này.

d) Đề nghị đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa phương cùng tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý những vấn đề liên quan khi cần thiết.

3. Đại biểu HĐND thực hiện việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân xã bố trí và công bố.

Chương II **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 5. Nơi tiếp công dân

1. Trụ sở Tiếp công dân xã Xuân Đường (Địa chỉ: ấp 3, xã Xuân Đường, Thành phố Đồng Nai).

2. Nhà Văn hóa các ấp nơi địa bàn đại biểu ứng cử hoặc nơi đại biểu sinh hoạt tổ Đại biểu.

Điều 6. Lịch tiếp công dân

Lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã được thông báo bằng văn bản, niêm yết công khai tại Trụ sở Tiếp công dân xã hoặc tại địa bàn nơi đại biểu ứng cử, trên Trang Thông tin điện tử của xã và các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 7. Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ hàng tháng theo lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân; Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã phân công Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 và 25 hàng tháng, nếu trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

b) Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công các đại biểu Hội đồng nhân dân xã luân phiên tiếp công dân định kỳ vào ngày 10, 25 hàng tháng nếu trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân ít nhất 03 tháng một lần tại trụ sở Tiếp công của xã hoặc nơi tiếp công dân ở địa bàn mà đại biểu ứng cử (theo lịch Thường trực HĐND phân công). Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do chính đáng, đại biểu HĐND có trách nhiệm thông báo đến Thường trực HĐND xã trước 05 ngày để điều chỉnh lịch; đồng thời, dự kiến thời

gian cụ thể thực hiện việc tiếp công dân.

c) Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo, mời phối hợp việc tiếp công dân; làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của Hội đồng nhân dân; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong trường hợp Thường trực HĐND hoặc đại biểu HĐND xét thấy cần thiết theo quy định tại Điều 9 và Điều 10 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15; khi phát sinh vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài hoặc theo đề nghị chính đáng của công dân.

b) Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã chủ trì tiếp công dân đột xuất, trường hợp Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã đi vắng thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã chủ trì tiếp, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Văn phòng HĐND và UBND chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời các thành viên tham gia theo chỉ đạo của người chủ trì; làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất của Hội đồng nhân dân xã.

Điều 8. Trình tự và yêu cầu tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Văn phòng HĐND và UBND xã lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời; tuyên bố lý do; giới thiệu đại biểu người chủ trì, thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản; thông qua nội quy, trình tự tiếp công dân.

2. Công dân cung cấp các văn bản, tài liệu có liên quan.

3. Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (cần tự giới thiệu họ tên, địa chỉ hoặc nêu rõ nội dung cần trình bày). Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện để trình bày.

4. Các ngành chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

5. Chủ trì giải thích, tuyên truyền quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

6. Nhận đơn của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Sau khi tiếp công dân, đại biểu HĐND tổng hợp ý kiến, kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân báo cáo Thường trực HĐND xã.

Điều 9. Quyền của công dân khi tham dự tiếp công dân

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Được nhận thông báo kết quả tiếp công dân của Thường trực HĐND hoặc đại biểu HĐND xã.

4. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 10. Nghĩa vụ của công dân khi tham dự tiếp công dân

1. Chấp hành nội quy, quy định tại nơi tiếp công dân.

2. Cung cấp đầy đủ các tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo và ký rõ họ tên, địa chỉ; chịu trách nhiệm trước pháp luật về các văn bản, bằng chứng đã cung cấp.

3. Thực hiện các nghĩa vụ khác được quy định trong Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 11. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

Thường trực HĐND, đại biểu HĐND xã được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN

Điều 12. Xử lý đơn, ý kiến kiến nghị của công dân, tổ chức sau tiếp công dân

Việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 25 và Điều 26 của Luật Tiếp công dân; Điều 2 và Điều 3 Luật số 136/2025/QH15 Ngày 10/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo; Điều 7, Điều 8 của Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 13. Trách nhiệm thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

1. Thường trực HĐND, đại biểu HĐND xã có trách nhiệm thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 28 của Luật Tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết theo Điều 27, 28 Luật Tiếp công dân.

Điều 14. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Trong trường hợp cho rằng việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân không đúng với quy định của pháp luật thì Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã trong phạm vi, quyền hạn của mình có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, cá nhân thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xem xét, giải quyết.

2. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết của cấp có thẩm quyền thì Thường trực HĐND, đại biểu HĐND xã báo cáo với HĐND xã để thực hiện việc

giám sát theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Thường trực HĐND xã

1. Chủ trì sắp xếp lịch tiếp công dân cho đại biểu HĐND xã.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do đại biểu HĐND xã chuyển đến để xem xét chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Điều 16. Trách nhiệm của Ban HĐND xã

Các Ban của HĐND xã có trách nhiệm giúp Thường trực HĐND xã trong việc xem xét, xử lý những đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực có liên quan theo sự phân công của Thường trực HĐND xã.

Điều 17. Văn phòng HĐND & UBND xã

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND, đại biểu HĐND xã tiếp công dân; cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu.
2. Cử chuyên viên thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân xã.
3. Giúp Thường trực HĐND xã tổng hợp tình hình tiếp công dân của đại biểu HĐND xã; tổng hợp kết quả tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức gửi Thường trực HĐND xã theo định kỳ hoặc đột xuất.
4. Tham mưu Thường trực HĐND xã theo dõi, giám sát kết quả việc giải quyết đơn, thư, ý kiến kiến nghị của công dân, tổ chức sau khi tiếp công dân.
5. Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.
6. Tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND xã. Niêm yết công khai thời gian, địa điểm tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; thông báo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan và công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 18. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND

Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND xã có trách nhiệm phân công đại biểu HĐND xã tiếp công dân gửi Thường trực HĐND xã để sắp xếp, bố trí lịch tiếp công dân. Báo cáo tiếp công dân hàng tháng tại địa bàn với Thường trực HĐND xã.

Điều 19. Cơ quan, đơn vị, các ấp

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu HĐND xã công tác tạo điều kiện về thời gian và các điều kiện cần thiết khác để đại biểu HĐND tiếp công dân theo quy định.
2. Đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị nội dung, cung cấp hồ sơ liên quan đến việc tiếp công dân và tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã khi có yêu cầu.

3. Cơ quan, đơn vị, các cấp kịp thời giải quyết đơn thư, ý kiến kiến nghị của công dân, tổ chức do Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND chuyển tới và thông báo kết quả cho Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND theo đúng thời gian yêu cầu.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 20. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân

1. Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước, bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của HĐND xã.
2. Chế độ tiếp công dân của đại biểu HĐND xã được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.
3. Đại biểu HĐND xã được đảm bảo các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng.

Điều 21. Trách nhiệm thi hành

Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, Tổ đại biểu HĐND, Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

Điều 22. Sửa đổi, bổ sung quy chế

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