

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
XÃ TRẦN VĂN THỜI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 17/NQ-HĐND

Xã Trần Văn Thời, ngày 17 tháng 7 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân,
đại biểu Hội đồng nhân dân Xã Trần Văn Thời
khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ TRẦN VĂN THỜI
KHÓA II, KỲ HỌP THỨ 4 (CHUYÊN ĐỀ)**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;

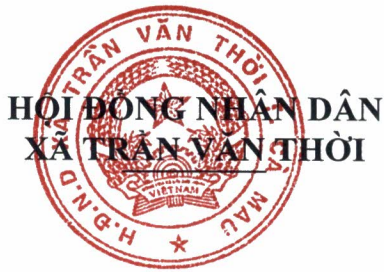
Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2008/QH14 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 59/2020/QH14, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân;

Căn cứ Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân;

Căn cứ Nghị quyết số 10/NQ-HĐND ngày 29 tháng 3 năm 2026 của Hội đồng nhân dân Xã Trần Văn Thời ban hành Quy chế làm việc của 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 Trần Văn Thời khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031;

Xét Tờ trình số 21/TTr-HĐND ngày 07 tháng 7 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân Xã Trần Văn Thời về việc thông qua Nghị quyết ban hành



**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
XÃ TRẦN VĂN THỜI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân,
đại biểu Hội đồng nhân dân Xã Trần Văn Thời**

khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031

*(Kèm theo Nghị quyết số 17/NQ-HĐND ngày 17 tháng 7 năm 2026
của Hội đồng nhân dân Xã Trần Văn Thời)*

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, đại biểu Hội đồng nhân dân Xã Trần Văn Thời khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

a) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

b) Các cơ quan có thẩm quyền tham gia phối hợp trong công tác tiếp công dân: Ủy ban nhân dân xã; cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân xã; Công an xã.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân 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.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định 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; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

4. Nếu vụ việc công dân đề xuất thuộc lĩnh vực, thẩm quyền của một Ban Hội đồng nhân dân xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công Trưởng

Ban chủ trì tiếp công dân. Nếu vụ việc công dân đề xuất thuộc lĩnh vực, thẩm quyền của các Ban của Hội đồng nhân dân xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công lãnh đạo Hội đồng nhân dân xã chủ trì tiếp công dân.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã cử đại diện tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố.
2. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã.
3. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hàng tuần theo lịch phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân xã. Để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân định kỳ, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có thể tiếp công dân theo vụ việc để kịp thời xử lý, thúc đẩy việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức cho đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân theo vụ việc.
4. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân 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 Hội đồng nhân dân xã trực tiếp hoặc thông qua Thường trực Hội đồng nhân dân xã chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.
5. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công Ban của Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân theo vụ việc cụ thể.
6. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện thông báo kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân xã trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.
2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ, có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ

Điều 6. Thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp công dân trực tiếp định kỳ 01 ngày/tháng, tiếp công dân trực tiếp theo vụ việc (khi cần thiết) vào thứ Năm, tuần cuối của tháng.

a) Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của xã; công khai trên phương tiện thông tin đại chúng của xã, Trang Thông tin điện tử của xã (<https://tranvanthoi.camau.gov.vn/>) và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Thường trực Hội đồng nhân dân xã vào tuần đầu tiên của tháng.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Phòng tiếp công dân (*trong khuôn viên Trụ sở Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Xã Trần Văn Thời*) hoặc địa điểm khác theo quyết định của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

3. Thành phần tiếp công dân:

a) Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân xã chủ trì tiếp công dân;

b) Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã;

c) Đại diện lãnh đạo các Ban của Hội đồng nhân dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã;

d) Đại diện lãnh đạo cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân xã;

đ) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 7. Quy trình thực hiện tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ.

a) Công tác chuẩn bị:

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã triển khai các nội dung sau:

- Phát hành giấy mời dự buổi tiếp công dân định kỳ trước ít nhất 05 ngày làm việc tính từ thời điểm phát hành giấy mời đến thời điểm tiếp công dân;

- Tổng hợp danh sách công dân đến dự và phục vụ buổi tiếp công dân.

b) Trình tự tại buổi tiếp công dân:

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cử người đại diện theo đúng quy định pháp luật);

- Đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã thừa lệnh Thường trực Hội đồng nhân dân xã ký "Giấy biên nhận"¹ khi tiếp nhận đơn của công dân gửi trực tiếp tại buổi tiếp công dân; trường hợp khi đã hết giờ, công dân chưa đến lượt tiếp có thể gửi đơn tới Thường trực Hội đồng nhân dân xã (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) hoặc trực tiếp gửi đơn tại các buổi tiếp công dân tiếp theo.

c) Ban hành thông báo kết luận buổi tiếp công dân:

Trên cơ sở kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

2. Tiếp công dân khi xét thấy cần thiết (tiếp công dân theo vụ việc hoặc theo đề xuất của công dân).

a) Công tác chuẩn bị:

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với các Ban của Hội đồng nhân dân xã, các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan thực hiện các công việc sau:

- Lựa chọn vụ việc dựa trên tiêu chí: Các vụ việc tồn đọng, kéo dài, cơ quan có thẩm quyền chậm xử lý hoặc có vướng mắc trong quá trình giải quyết; các vụ việc được báo chí, dư luận phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của xã. Các vụ việc xếp theo thứ tự ưu tiên thống nhất đề xuất, trình Thường trực Hội đồng nhân dân xã quyết định lựa chọn để phục vụ buổi tiếp công dân;

- Tập hợp hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh, gồm: Các quyết định, kết luận, thông báo, các văn bản liên quan về quá trình giải quyết hoặc đang chỉ đạo giải quyết chưa có kết quả, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Chuẩn bị nội dung kết luận về vụ việc gửi Thường trực Hội đồng nhân dân xã trước 02 ngày tiếp công dân;

- Ban hành giấy mời dự buổi tiếp công dân, trước ngày tiếp công dân ít nhất 05 ngày làm việc.

¹ Thực hiện theo Biểu mẫu 04 của Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội.

b) Trình tự tại buổi tiếp công dân:

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã mời công dân vào phòng tiếp công dân;
- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã báo cáo về thành phần dự buổi tiếp công dân;
- Chủ trì buổi tiếp công dân quán triệt nội dung tiếp công dân;
- Công dân (hoặc người đại diện hợp pháp của công dân) trình bày ý kiến;
- Đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị 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.

c) Ban hành thông báo kết luận buổi tiếp công dân:

Trên cơ sở kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, chỉ đạo chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Các Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm nghiên cứu hồ sơ vụ việc, phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã nội dung kết luận buổi tiếp công dân theo lĩnh vực Ban được giao phụ trách hoặc vụ việc được phân công.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chuẩn bị tài liệu, tổng hợp quá trình giải quyết đơn thư đã được Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân xã và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan giải quyết hoặc đang thụ lý giải quyết; chuẩn bị điều kiện cơ sở vật chất phục vụ buổi tiếp công dân; chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân xã; tổng hợp và báo cáo kết quả hàng tháng, hàng năm hoặc khi có yêu cầu của cơ quan, người có thẩm quyền gửi Thường trực Hội đồng nhân dân xã theo quy định.

Thời hạn gửi báo cáo: Cơ quan tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã trước ngày cuối cùng hàng tháng; Thường trực Hội đồng nhân dân xã trình Hội đồng nhân dân xã xem xét báo cáo năm tại kỳ họp cuối năm.

4. Ủy ban nhân dân xã và cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, tổ chức, 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 định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân xã (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã); cử đại diện lãnh đạo dự các buổi tiếp công dân; thực hiện thông báo kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân xã theo quy định.

5. Công an xã có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự tại các buổi tiếp công dân.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ

Điều 9. Thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân

1. Thời gian, địa điểm.

a) Thời gian: Thứ Năm hằng tuần.

b) Địa điểm: Đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của xã.

2. Thành phần tiếp công dân.

a) Đại biểu Hội đồng nhân dân xã được phân công chủ trì tiếp công dân.

b) Đại diện lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã và một số cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân xã.

Điều 10. Quy trình chuẩn bị

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã đăng ký lịch tiếp công dân hằng tuần theo tháng, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) để sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã. Thời gian thực hiện: Ngày cuối của tuần cuối tháng trước.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã ban hành lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã trong ngày đầu của tuần đầu tiên trong tháng; gửi đến Trung tâm Công ích xã để thông báo và niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của xã.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp công dân theo đúng lịch của Thường trực Hội đồng nhân dân xã thông báo. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản về lý do và dự kiến thời gian thay đổi cụ thể (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) để Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, quyết định chậm nhất là 03 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 11. Quy trình tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã phải đeo huy 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 pháp luật khác có liên quan; đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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.

2. Sau buổi tiếp công dân, đại biểu gửi phiếu chuyển đơn và hồ sơ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đại biểu Hội đồng nhân dân xã phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Báo cáo với Thường trực Hội đồng nhân dân xã (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn và theo dõi giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 12. Quy trình xử lý đơn của đại biểu Hội đồng nhân dân xã khi tiếp công dân định kỳ

1. Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu, vào sổ theo dõi của đại biểu. Trường hợp đơn cần được chuyển xử lý, giải quyết, đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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.

2. Trong trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật, đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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 Hội đồng nhân dân xã 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.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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 13. Trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Báo cáo với Thường trực Hội đồng nhân dân xã về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đề xuất, kiến nghị tổ chức giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi thấy cần thiết.

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo đảm bảo các điều kiện cần thiết phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân; cử cán bộ tiếp công dân của xã phối hợp,

tham mưu, phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân 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 Hội đồng nhân dân xã; cử đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tham dự buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân xã khi có vụ việc phức tạp.

2. Các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân xã cử đại diện lãnh đạo tham dự buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã (khi có yêu cầu).

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã giúp đại biểu Hội đồng nhân dân xã tổng hợp tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn và theo dõi giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã; tham gia phối hợp, phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân, giúp đại biểu Hội đồng nhân dân xã ghi “*Văn bản hướng dẫn*”, “*Giấy biên nhận*”, “*Phiếu chuyển đơn*”, “*Phiếu báo tin*”², để thông báo cho công dân biết; xử lý các tình huống khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, 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 Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

2. Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân xã báo cáo Hội đồng nhân dân xã về kết quả tiếp công dân. Báo cáo của các Ban của Hội đồng nhân dân xã được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã để tổng hợp báo cáo Hội đồng nhân dân xã; đại biểu Hội đồng nhân dân xã báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã về kết quả tiếp công dân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân xã.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

a) Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân xã thực hiện hoạt động tiếp công dân. Theo dõi, đôn đốc và báo cáo kết quả hằng tháng, quý tới Thường trực Hội đồng nhân dân xã theo quy định.

b) Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của xã theo quy định.

² Thực hiện theo Biểu mẫu 03, 04, 06, 08 của Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội.

c) Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong công tác tiếp công dân.

d) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân, theo dõi quá trình xử lý và kết quả giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

đ) Tổng hợp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã, gửi tới các đại biểu Hội đồng nhân dân xã mẫu “*Giấy biên nhận*”, “*Phiếu chuyển đơn*”, “*Phiếu báo tin*”, “*Giấy hướng dẫn*” cho công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân xã thông tin đến công dân.

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

Điều 16. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan và đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm phản ánh, kiến nghị về Thường trực Hội đồng nhân dân xã (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã) để tổng hợp, trình Hội đồng nhân dân xã xem xét, quyết định theo thẩm quyền./.