

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã Đình lập khóa XXI, nhiệm kỳ 2021 - 2026

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 17/NQ-HĐND ngày 14 tháng 8 năm 2025 của  
Hội đồng nhân dân xã Đình Lập)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã khóa XXI, nhiệm kỳ 2021 - 2026; đơn đốc kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân.

#### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

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, phổ biến pháp luật và nghị quyết của Hội đồng nhân dân xã.

3. Kịp thời kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết những vướng mắc, bức xúc của công dân trong việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn xã.

#### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã và đại biểu Hội đồng nhân dân xã phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho công dân theo quy định của pháp luật; bảo đảm 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; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến

ngợi, phản ánh cung cấp; vi phạm các quy 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 đại biểu Hội đồng nhân dân xã và thông báo cho Đại biểu biết.

c) 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. Đề nghị Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí địa điểm tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân theo Quy chế này.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố. Trường hợp không thể thực hiện được việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố do có lý do chính đáng thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã để điều chỉnh lịch; đồng thời dự kiến thời gian cụ thể thực hiện việc tiếp công dân.

## **Chương II**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Địa điểm tiếp công dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã địa chỉ Thôn 4, xã Đình Lập, tỉnh Lạng Sơn.

2. Trường hợp, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có nhu cầu tiếp công dân tại thôn đặc cử thì đăng ký với Thường trực Hội đồng nhân dân xã để được sắp xếp bố trí lịch tiếp công dân tại thôn.

#### **Điều 6. Lịch tiếp công dân**

Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại Trụ sở của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã và Trụ sở tiếp công dân xã, đồng thời công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương và Trang thông tin điện tử của xã.

## **Điều 7. Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã**

### **1. Tiếp công dân định kỳ**

a) Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân mỗi tháng 01 ngày định kỳ vào ngày 26 của tháng, nếu trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo; Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã và các Ủy viên Thường trực Hội đồng nhân dân xã đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân định kỳ nhưng ít nhất mỗi quý Chủ tịch Hội đồng nhân dân phải tiếp công dân 01 ngày. Đồng thời, lựa chọn những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, tồn đọng, kéo dài (nếu có) để Chủ tịch Hội đồng nhân dân tiếp công dân định kỳ, nhất là những vụ việc bức xúc, có nội dung nhạy cảm liên quan đến tôn giáo, dân tộc.

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân ít nhất 03 tháng một ngày, tại Trụ sở Tiếp công dân. Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công các đại biểu Hội đồng nhân dân luân phiên tiếp công dân định kỳ vào ngày 26 hàng tháng nếu trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

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

d) Thành phần tiếp công dân định kỳ gồm: Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, các phòng, ban, ngành liên quan.

### **2. Tiếp công dân đột xuất**

a) Tiếp công dân đột xuất thực hiện trong trường hợp quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Đảng (nếu có).

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 nhiệm cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân chủ trì tiếp, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

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

3. Tiếp công dân thường xuyên: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã cử đại diện phối hợp với Ban Tiếp công dân của xã tiếp công dân thường xuyên, hàng tháng báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét.

**Điều 8. Bảo vệ an ninh, trật tự tại Trụ Sở Tiếp công dân xã, Tiếp công dân cấp xã**

Tại Trụ sở Tiếp công dân xã, phải bố trí cán bộ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho đại biểu Hội đồng nhân dân xã và cán bộ, công chức tiếp công dân tại các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; yêu cầu công dân thực hiện đúng Nội quy, ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối, làm mất an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân, kiến nghị với người có thẩm quyền có biện pháp xử lý kịp thời người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật; kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo kích động công dân chống lại người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

### **Điều 9. Những trường hợp từ chối tiếp công dân**

Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9, Luật Tiếp công dân.

### **Điều 10. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp nhận, xử lý, thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 25, Điều 26 và Điều 28 của Luật Tiếp công dân.

### **Điều 11. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và giám sát theo quy định của pháp luật.

## **Chương III**

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

#### **Điều 12. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã**

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan khi được yêu cầu.

2. Xây dựng kế hoạch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã; ký một số văn bản liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Hội đồng nhân dân xã khi được Thường trực Hội đồng nhân dân xã giao.

3. Cử đại diện phối hợp với Ban Tiếp công dân của xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của xã; tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ quyền hạn của Hội đồng nhân dân xã.

4. Định kỳ tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã về hoạt động tiếp công dân; tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến

ngợi, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

### **Điều 13. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan và Chủ tịch UBND xã**

1. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tham gia hoặc cử cấp phó tham gia tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã khi có yêu cầu; tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác và kịp thời cung cấp hồ sơ tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về giải quyết vụ việc của công dân có liên quan đến trách nhiệm cá nhân hoặc cơ quan tổ chức, đơn vị mình; trường hợp chưa trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì có thể trả lời bằng văn bản và thông báo kết quả cho công dân, cho người chủ trì trong thời hạn nhất định do người chủ trì tiếp công dân yêu cầu.

### **Điều 14. Trách nhiệm của Công an xã**

Bố trí lực lượng, tổ chức nắm tình hình và phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã đảm bảo an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân xã vào các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 15. Mối quan hệ phối hợp tổ chức thực hiện**

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân của xã đảm bảo điều kiện cần thiết để Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

### **Điều 16. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân**

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 Hội đồng nhân dân xã và các cơ quan, đơn vị; Chế độ tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, cán bộ tham mưu giúp việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 17. Điều khoản thi hành**

Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 18. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản hướng dẫn quy định mới hoặc có phát sinh vướng mắc, Thường trực Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.