

Số: 635/QĐ-UBND

Bình Thành, ngày 14 tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân
và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BÌNH THÀNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tại Tờ trình số 103/TTr-VP, ngày 14/8/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 21/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 của UBND xã Bình Thành về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân và xử lý đơn thư tại UBND xã Bình Thành.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- UB MTTQ xã;
- Các ông, bà trưởng xóm;
- Lưu: VT, VP.Thiennv.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Anh Tấn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ BÌNH THÀNH**

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

QUY CHẾ

Phối hợp trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn kh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 635/QĐ-UBND ngày 14/8/2026 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Bình Thành*

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

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp trong công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Quy chế áp dụng đối với Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn, Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công, cán bộ, công chức được phân công và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Bình Thành.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Mọi hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương, chính sách Đảng, pháp luật của Nhà nước, trong đó căn cứ quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025 và các văn bản hướng dẫn thi hành có liên quan.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mỗi cơ quan để xác định cụ thể phạm vi, trách nhiệm trong phối hợp.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của đơn vị và công dân.

Các cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân phải đề cao trách nhiệm, phối hợp chặt chẽ, kịp thời, phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ được giao, bảo đảm tính thống nhất, tránh chồng chéo, đùn đẩy trách nhiệm, nâng cao hiệu quả hoạt động.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Tổ chức tiếp, hướng dẫn công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo đúng quy định của pháp luật.
2. Cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu, bảo đảm đúng thành phần và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.
3. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc tham mưu, xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.
4. Quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân; bố trí lịch tiếp công dân, chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết để bảo đảm hoạt động của Trụ sở tiếp công dân.
5. Xử lý các trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung; kịp thời báo cáo, tham mưu biện pháp xử lý đối với các vụ việc phức tạp, đông người hoặc có nguy cơ phát sinh điểm nóng.
6. Bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân; bảo vệ địa điểm tiếp công dân, người tiếp công dân và công dân trong quá trình thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.
7. Cập nhật, quản lý, khai thác thông tin, dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Điều 4. Địa điểm, thời gian và hình thức tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: Tại Trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã Bình Thành.
2. Tiếp công dân thường xuyên: Thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần trong giờ hành chính theo quy định. Văn phòng HĐND và UBND xã bố trí cán bộ, công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên, hướng dẫn, tiếp nhận và ghi chép đầy đủ nội dung, kết quả tiếp công dân.
3. Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 05 và ngày 20 hằng tháng. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo hoặc theo lịch do Chủ tịch UBND xã quyết định và được thông báo công khai.
4. Tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND xã thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của pháp luật hoặc khi xét thấy cần thiết.
5. Hình thức tiếp công dân: Thực hiện tiếp công dân trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân; trường hợp cần thiết thực hiện bằng hình thức phù hợp khác theo quy định của pháp luật và điều kiện thực tế của UBND xã.

Điều 5. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Chịu trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã theo quy định của pháp luật.
2. Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.
3. Trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; lắng nghe, tiếp nhận ý kiến, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân để xem xét, chỉ đạo xử lý hoặc giao cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu giải quyết theo thẩm quyền.
4. Chỉ đạo kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời xử lý hoặc chỉ đạo xử lý các vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn.

Điều 6. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Là đầu mối tham mưu giúp Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.
2. Thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; ghi chép đầy đủ nội dung, kết quả tiếp công dân.
3. Chủ trì tham mưu chuẩn bị chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan và các điều kiện cần thiết phục vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.
4. Tiếp nhận, phân loại đơn; tham mưu xử lý, chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc việc xử lý, giải quyết theo quy định.
5. Chủ trì tham mưu ban hành thông báo kết quả tiếp công dân của lãnh đạo xã; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.
6. Phối hợp với các phòng chuyên môn, Công an xã và các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư; kịp thời tham mưu xử lý các tình huống phát sinh, nhất là các vụ việc phức tạp, đông người, nhạy cảm.

Điều 7. Trách nhiệm của phòng chuyên môn và cơ quan, đơn vị được giao xử lý

1. Tiếp nhận đầy đủ hồ sơ, tài liệu do Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đến; nghiên cứu, xác định thẩm quyền, nội dung và hướng xử lý theo quy định.

2. Chủ trì tham mưu xử lý, giải quyết vụ việc theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền; chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan, không để xảy ra tình trạng chyuên vòng, đùn đẩy trách nhiệm.

3. Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu và kết quả xử lý cho Văn phòng HĐND và UBND xã; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về nội dung, chất lượng và tiến độ tham mưu.

4. Bảo đảm thực hiện đúng thời hạn theo quy định của pháp luật và yêu cầu của Chủ tịch UBND xã. Trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc không bảo đảm tiến độ, phải kịp thời báo cáo Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo.

5. Thực hiện việc lập, quản lý, cập nhật hồ sơ, tài liệu và thông tin về vụ việc theo quy định; phối hợp cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống, cơ sở dữ liệu có liên quan theo quy định.

6. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị được giao chủ trì chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về tiến độ, chất lượng và tính chính xác của nội dung tham mưu; không được chuyển trách nhiệm cho đơn vị khác khi chưa có ý kiến của người có thẩm quyền.

Điều 8. Phối hợp tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

1. Văn phòng HĐND và UBND xã là đầu mối tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định sơ bộ nội dung, thẩm quyền và tham mưu Chủ tịch UBND xã xử lý theo quy định.

2. Trong thời hạn không quá 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành việc phân loại, Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đơn, hồ sơ, tài liệu liên quan đến phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân có thẩm quyền chủ trì xử lý.

3. Cơ quan, đơn vị được giao chủ trì có trách nhiệm tiếp nhận, nghiên cứu hồ sơ, xác định hướng xử lý, tham mưu giải quyết theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn quy định; chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan.

4. Đối với vụ việc liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND xã quyết định giao một cơ quan, đơn vị chủ trì; các cơ quan, đơn vị phối hợp có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu và ý kiến theo yêu cầu của cơ quan chủ trì.

5. Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu xử lý, chuyển hoặc hướng dẫn công dân theo quy định của pháp luật.

6. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải được theo dõi, cập nhật đầy đủ; bảo đảm không để đơn tồn đọng, xử lý trùng lặp, chuyển lòng vòng hoặc đùn đẩy trách nhiệm.

Điều 9. Phối hợp xử lý vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ phát sinh điểm nóng

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài, đông người, vượt thẩm quyền giải quyết hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo xử lý.

2. Căn cứ tính chất, mức độ của vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo tổ chức họp với các phòng chuyên môn, Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã và các cơ quan, đơn vị liên quan để thống nhất biện pháp xử lý, phân công rõ trách nhiệm cho từng đơn vị, cá nhân trong quá trình phối hợp thực hiện.

3. Trường hợp vụ việc vượt thẩm quyền hoặc có tính chất đặc biệt phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời báo cáo cơ quan có thẩm quyền cấp trên để xin ý kiến chỉ đạo, đồng thời triển khai các biện pháp cần thiết nhằm ổn định tình hình, không để phát sinh điểm nóng.

Điều 10. Bảo đảm an ninh, trật tự và bảo vệ thông tin

1. Công an xã chủ trì, phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; kịp thời xử lý các hành vi vi phạm pháp luật theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền.

2. Ban Chỉ huy Quân sự xã phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn trong trường hợp cần thiết theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã và chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao.

3. Các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn có trách nhiệm quản lý, bảo vệ thông tin, tài liệu và hồ sơ vụ việc; không tự ý cung cấp, tiết lộ hoặc sử dụng thông tin không đúng thẩm quyền.

4. Việc thu thập, quản lý, sử dụng, cung cấp và trao đổi thông tin, tài liệu liên quan đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và nội dung vụ việc phải thực hiện đúng quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định có liên quan.

Điều 11. Chế độ thông tin, báo cáo, quản lý dữ liệu và lưu trữ hồ sơ

1. Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị được giao xử lý có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu và kết quả xử lý vụ việc cho Văn phòng HĐND và UBND xã để theo dõi, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

3. Thông tin, dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được cập nhật, quản lý, khai thác và sử dụng theo quy định; bảo đảm

đầy đủ, chính xác, kịp thời và an toàn thông tin.

4. Hồ sơ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được lập, quản lý, lưu trữ đầy đủ theo quy định của pháp luật; việc cung cấp, trao đổi, sử dụng thông tin, tài liệu phải bảo đảm đúng thẩm quyền và quy định về bảo mật, bảo vệ thông tin cá nhân.

5. Trường hợp cơ quan, đơn vị được giao xử lý không bảo đảm tiến độ hoặc có khó khăn, vướng mắc, phải kịp thời báo cáo Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

Giao Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu triển khai thực hiện Quy chế này nghiêm túc, đúng quy định và có hiệu quả./.