



## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân,  
đại biểu Hội đồng nhân dân xã Trục Ninh, nhiệm kỳ 2021 – 2026**  
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 08/NQ-HĐND ngày 19/8/2025  
của Hội đồng nhân dân xã Trục Ninh)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân tại Phòng Tiếp công dân xã, hoạt động tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã Trục Ninh (sau đây gọi tắt là HĐND xã), tại địa phương đại biểu ứng cử và trách nhiệm của phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

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

1. Tiếp nhận ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức; giải thích, tuyên truyền để công dân chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, Nghị quyết của Hội đồng nhân dân xã; tăng cường mối quan hệ giữa thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã với Nhân dân; đồng thời thông qua tiếp công dân, giám sát hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước, đảm bảo thực thi đúng pháp luật, quyền lợi và lợi ích chính đáng, hợp pháp của công dân.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; kịp thời kiến nghị, đôn đốc giải quyết những vấn đề 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 Trục Ninh.

#### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện công khai, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện.

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 của pháp luật.

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

1. 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. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã thông báo.

#### **Điều 5. Lịch tiếp công dân**

Lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân được niêm yết công khai tại Phòng Tiếp công dân, trên Cổng thông tin điện tử xã và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

#### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. 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.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tại nơi tiếp công dân.

#### **Điều 7. Những 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 hoặc 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 có thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.

## **Chương II TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ**

#### **Điều 8. Tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân xã**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ năm hàng tuần tại Phòng Tiếp công dân xã Trục Ninh.
2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân định kỳ, nhưng ít nhất Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã phải trực tiếp tiếp công dân một ngày/quý.
3. Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công phó ban chuyên trách Hội đồng nhân dân tham gia tiếp công dân hàng tuần theo lịch tiếp công dân của xã.

#### **Điều 9. Tiếp công dân đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân xã**

1. Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã xem xét, quyết định việc tiếp công dân đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân xã trong các trường hợp sau:
  - a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

c) Những vụ việc do công dân đăng ký có liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân xã.

d) Vụ việc khác cần thiết phải tiếp công dân do Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã quyết định.

2. Thời gian, địa điểm, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã quyết định.

3. 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.

#### **Điều 10. Đăng ký Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân đột xuất**

Công dân có nhu cầu đăng ký thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp đột xuất thì gửi phiếu đăng ký và tài liệu kèm theo qua dịch vụ bưu chính hoặc gửi trực tiếp. Trường hợp gửi trực tiếp thì làm thủ tục đăng ký với Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

#### **Điều 11. Thông báo kết luận tiếp công dân**

Trên cơ sở xem xét nội dung do công dân trình bày và ý kiến của các ngành chuyên môn tham gia buổi tiếp công dân, người chủ tiếp tiếp công dân có ý kiến kết luận từng vụ việc. Trường hợp liên quan đến thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác, không trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết và ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định.

Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm ghi chép đầy đủ các nội dung, diễn biến buổi tiếp công dân, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã ban hành thông báo kết luận tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân; đồng thời theo dõi, đôn đốc tình hình, kết quả thực hiện thông báo kết luận; tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp tục có ý kiến đối với những nội dung chưa được các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thực hiện, giải quyết.

### **Chương III**

#### **TIẾP CÔNG DÂN CỦA ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ**

##### **Điều 12. Nơi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã**

Đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân xã Trục Ninh theo lịch của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

##### **Điều 13. Tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã**

Thường trực Hội đồng nhân dân xã ban hành lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã, trong đó bố trí thời gian tiếp công dân của đại biểu vào Thứ Ba, tuần đầu tiên trong tháng.

Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã được công bố và có lý do chính đáng thì đại biểu có trách nhiệm thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã (chậm nhất là 03 ngày trước ngày tiếp công dân) để phân công đại biểu khác tham gia tiếp công dân theo lịch, đồng thời dự kiến thời gian cụ thể thực hiện việc tiếp công dân.

Trong quá trình tiếp công dân, nếu 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 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.

#### **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA PHÒNG CHUYÊN MÔN, CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 14. Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã**

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

2. Phối hợp với các Ban của Hội đồng nhân dân tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã xây dựng lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã; thực hiện các công việc liên quan đến tổ chức hoạt động tiếp công dân đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân xã theo quy định tại Quy chế này.

3. Cử cán bộ thực hiện việc tiếp công dân định kỳ tại Phòng Tiếp công dân 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

#### **Điều 15. Phòng Tiếp công dân xã**

1. Tiếp nhận phiếu đăng ký Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân đột xuất khi công dân gửi phiếu đăng ký tại Phòng Tiếp công dân xã; hướng dẫn công dân điền thông tin vào phiếu đăng ký và tiếp nhận tài liệu theo quy định; chuyển phiếu đăng ký và tài liệu kèm theo đến Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã.

Thực hiện việc thông báo niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân xã (trong trường hợp tiếp đột xuất tại Phòng Tiếp công dân); đảm bảo các điều kiện vật chất, kỹ thuật cho việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

#### **Điều 16. Người đứng đầu các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Người đứng đầu các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm tham gia hoặc ủy quyền cho cấp phó tham gia tiếp công dân đột xuất của Thường trực 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 khi Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã yêu cầu.

2. Khi tham dự tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, người đứng đầu phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị hoặc người được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc của công dân có liên quan đến trách nhiệm cá nhân hoặc phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị mình; trường hợp chưa trả lời ngay

tại buổi tiếp công dân thì có thể trả lời bằng văn bản đến công dân và người chủ trì tiếp công dân trong thời hạn do người chủ trì yêu cầu.

3. Tổ chức thực hiện nghiêm túc các thông báo kết luận tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã và báo cáo bằng văn bản cho Thường trực Hội đồng nhân dân xã về kết quả xử lý, giải quyết vụ việc.

4. Kịp thời xem xét, giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết khi nhận văn bản chuyển đơn của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã; thông báo việc tiếp nhận đơn và kết quả giải quyết đơn đến công dân, đồng thời thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân xã hoặc đại biểu đã chuyển đơn để theo dõi, phục vụ công tác tiếp công dân. Cụ thể:

a) Thông báo việc tiếp nhận đơn do Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được.

b) Thông báo kết quả giải quyết đơn đến Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã đã chuyển đơn trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết.

Trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã đã chuyển đơn biết.

#### **Điều 17. Công an xã**

Công an xã có trách nhiệm phối hợp Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã, Phòng Tiếp công dân của xã bảo đảm an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã; chủ động phát hiện, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời, xử lý đúng quy định pháp luật đối với các trường hợp người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân, những trường hợp tụ tập đông người gây mất an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 18. Điều khoản thi hành**

Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan trên địa bàn xã Trục Ninh có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

#### **Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, hoặc có những điểm không phù hợp Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã phối hợp với các Ban, Phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời trao đổi, xem xét tổng hợp, trình Thường trực Hội đồng nhân dân xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.