

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ BỜ Y**

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

**QUY CHẾ PHỐI HỢP TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ THAM
MƯU GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
TRÊN ĐỊA BÀN XÃ BỜ Y**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026 của
Chủ tịch UBND xã Bờ Y)

Chương I: QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, trách nhiệm, nội dung, phương thức và quy trình phối hợp công tác giữa Văn phòng HĐND và UBND xã với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Công an xã, các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã, các tổ chức, đơn vị đóng chân trên địa bàn xã trong việc:

a) Tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất tại Điểm Tiếp công dân xã Bờ Y;

b) Phối hợp xử lý các tình huống công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người, phức tạp, vượt cấp;

c) Tiếp nhận, phân loại, chuyển giao, thẩm tra xác minh và tham mưu Chủ tịch UBND xã, UBND xã giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo đúng thẩm quyền và thời hạn quy định.

2. Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thuộc xã Bờ Y và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự lãnh đạo của Đảng ủy, sự chỉ đạo, điều hành thống nhất của UBND xã, Chủ tịch UBND xã; tuân thủ đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật số 136/2025/QH15 và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành.

2. Thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục; bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời, công tâm, khách quan; không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã là cơ quan đầu mối thường trực tiếp công dân, tiếp nhận và phân loại đơn thư tập trung; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã được Chủ tịch UBND xã giao nhiệm vụ có trách nhiệm kiểm tra, xác minh, báo cáo và tham mưu xử lý, giải quyết nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao; việc thụ

lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện theo thẩm quyền và trình tự pháp luật quy định.

4. Mọi thông tin tiếp công dân, phân loại, chuyển đơn và tiến độ giải quyết phải được số hóa, cập nhật kịp thời vào Cơ sở dữ liệu quốc gia theo Nghị định số 197/2026/NĐ-CP.

Điều 3. Phương thức phối hợp

1. Trao đổi thông tin, gửi tài liệu thông qua Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành; cập nhật tiến độ xử lý trực tiếp trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn.

2. Tham gia các buổi tiếp công dân, cuộc họp đối thoại do Lãnh đạo Đảng ủy, UBND xã chủ trì; cử công chức tham gia các Tổ xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo khi được phân công.

3. Phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn, Công an xã và Trưởng thôn trong công tác xác minh thực địa, làm việc với công dân và bảo đảm an ninh trật tự nơi tiếp công dân.

Chương II: PHỐI HỢP TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ VÀ XỬ LÝ KHIẾU KIẾN ĐỒNG NGƯỜI

Điều 4. Tổ chức Điểm Tiếp công dân xã

1. Điểm Tiếp công dân xã Bờ Y đặt tại Đường Phạm Văn Đồng, thôn Đăk Nhỏ, xã Bờ Y, do UBND xã quản lý. Văn phòng HĐND và UBND xã là bộ phận thường trực quản lý, điều hành và bố trí công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. Bố trí phòng tiếp công dân thuận tiện, bảo đảm trang thiết bị làm việc, đường truyền trực tuyến, máy vi tính kết nối mạng, số hóa hồ sơ; niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo xã, danh mục các biểu mẫu và quy định pháp luật.

Điều 5. Thời gian và hình thức tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên: Vào các ngày làm việc trong tuần (từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ ngày nghỉ lễ, tết). Thời gian tiếp dân trong ngày: Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút. Thời gian còn lại dành cho xử lý đơn, cập nhật dữ liệu và chuẩn bị hồ sơ.

2. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã: Thực hiện định kỳ 02 ngày/tháng vào thứ Tư của tuần thứ 2 và tuần thứ 4 của tháng (*nếu trùng vào ngày nghỉ lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo*). Lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng được niêm yết công khai tại Điểm Tiếp công dân xã và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã. Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và các đơn vị phối hợp cử đại diện cùng tham gia tiếp công dân định kỳ theo quy định.

3. Tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND xã thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân trong các trường hợp vụ việc phức tạp, đông người hoặc có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn.

4. Tiếp công dân trực tuyến: Tổ chức điểm cầu trực tuyến tại xã khi có yêu cầu kết nối với Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi phục vụ các phiên tiếp công dân của Lãnh đạo cấp trên.

Điều 6. Phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp

Khi có đoàn đông người (từ 05 người trở lên) tụ tập tại Điểm Tiếp công dân của xã:

1. Văn phòng HĐND và UBND xã đón tiếp, giải thích, hướng dẫn công dân cử đại diện vào phòng tiếp công dân để trình bày nội dung vụ việc; Báo cáo Chủ tịch UBND xã, đồng thời thông báo cho Trưởng Công an xã, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn liên quan và Ban quản lý thôn nơi phát sinh vụ việc đến Điểm Tiếp công dân để phối hợp giải quyết.

2. Trưởng Công an xã chịu trách nhiệm phân công lực lượng giữ gìn an ninh trật tự, khoanh vùng, ngăn chặn các đối tượng lợi dụng lôi kéo, kích động, bảo vệ an toàn cho cán bộ tiếp dân và tài sản của cơ quan.

3. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn liên quan phối hợp cùng Lãnh đạo xã đối thoại, giải thích cụ thể cho công dân.

4. Trường hợp công dân kéo lên Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh tại Quảng Ngãi hoặc Kon Tum (cũ), khi nhận thông báo của Ban Tiếp công dân tỉnh, Chủ tịch UBND xã hoặc người được ủy quyền cùng lãnh đạo cơ quan chuyên môn và Công an xã có mặt kịp thời phối hợp vận động công dân trở về địa phương xem xét giải quyết.

Chương III: QUY TRÌNH PHỐI HỢP TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, THAM MUỘU XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN THU

Điều 7. Đầu mối tiếp nhận, phân loại và luân chuyển đơn

1. Mọi đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND xã (qua bưu chính, nộp trực tiếp tại phòng tiếp dân hoặc qua hệ thống trực tuyến) đều phải tập trung về một đầu mối là Văn phòng HĐND và UBND xã để quản lý, vào sổ theo dõi và nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia. Các cơ quan chuyên môn không tự ý tiếp nhận đơn trực tiếp của công dân khi chưa qua quy trình đăng ký của Văn phòng.

2. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn hợp lệ, công chức Văn phòng hoàn thành việc phân loại tính chất đơn:

3. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, UBND xã: Dự thảo Phiếu chuyển đơn/Văn bản giao nhiệm vụ trình Lãnh đạo UBND xã ký giao cơ quan chuyên môn thụ lý, xác minh;

4. Đơn không thuộc thẩm quyền: Dự thảo Phiếu hướng dẫn hoặc Phiếu chuyển đơn gửi cơ quan có thẩm quyền và thông báo cho công dân;

5. Đơn trùng lặp, đơn nặc danh, mạo danh không có nội dung tình tiết mới: Lập phiếu đề xuất lưu đơn theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm và thời hạn tham mưu giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước trên các lĩnh vực (kinh tế, địa chính, đất đai, xây dựng, nông nghiệp, tài chính - ngân sách, bồi thường - giải phóng mặt bằng, văn hóa - xã hội, tư pháp, môi trường), cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ có trách nhiệm:

a) Trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận văn bản giao nhiệm vụ, tiến hành rà soát hồ sơ, tài liệu; trường hợp cần thiết thì làm việc trực tiếp với người có đơn hoặc các bên liên quan để làm rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

b) Trường hợp phải kiểm tra thực địa, đo đạc xác minh: Ban hành lịch làm việc, phối hợp với Trưởng thôn và các bên liên quan kiểm tra thực tế, lập biên bản xác minh theo quy định;

c) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo: Tham mưu thành lập Tổ xác minh; tiến hành các bước thẩm tra, dự thảo kết luận nội dung tố cáo hoặc dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo đúng trình tự của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

d) Hoàn chỉnh Báo cáo kết quả xác minh và dự thảo Văn bản trả lời (hoặc văn bản giải quyết) trình Chủ tịch UBND xã ký ban hành; thời hạn tham mưu không quá 15 ngày làm việc (đối với vụ việc phức tạp không quá 25 ngày làm việc) kể từ ngày nhận bàn giao đơn.

2. Trường hợp vụ việc liên quan đến nhiều lĩnh vực, cơ quan được giao chủ trì có quyền đề nghị các cơ quan chuyên môn khác phối hợp; cơ quan phối hợp có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu và cử người tham gia trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị.

Điều 9. Chế độ theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết đơn thư

1. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm theo dõi sát tiến độ xử lý đơn thư của các cơ quan chuyên môn.

2. Định kỳ hàng tháng, Văn phòng lập danh mục đôn đốc bằng văn bản đối với các hồ sơ sắp đến hạn và các hồ sơ đã quá hạn giải quyết.

3. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã khi nhận được văn bản đôn đốc phải chỉ đạo xử lý; trường hợp có lý do khách quan chưa thể hoàn thành phải có văn bản báo cáo giải trình và gia hạn thời gian trình Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định.

Chương IV: TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Quản lý Điểm Tiếp công dân xã; bảo đảm các điều kiện về cơ sở vật chất, thiết bị kỹ thuật, kết nối trực tuyến phục vụ tiếp công dân.

2. Bố trí công chức thường trực tiếp công dân; phối hợp Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy chuẩn bị tài liệu, phục vụ Lãnh đạo Đảng ủy, UBND xã tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

3. Dự thảo Thông báo kết luận tiếp công dân của Lãnh đạo xã chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc buổi tiếp dân để thông báo cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân biết, thực hiện.

4. Quản lý hệ thống sổ tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại và chuyển đơn đúng quy định; theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn giải quyết; cập nhật dữ liệu 100% vào Cơ sở dữ liệu quốc gia theo Nghị định số 197/2026/NĐ-CP.

5. Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo đúng Mẫu số 01/TCD ban hành kèm Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 11. Trách nhiệm chung của các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã

1. Cử cán bộ, công chức có thẩm quyền và chuyên môn phù hợp tham gia các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo xã khi có yêu cầu; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung công dân đăng ký phản ánh.

2. Cơ quan chuyên môn được Chủ tịch UBND xã giao nhiệm vụ có trách nhiệm kiểm tra, xác minh, báo cáo và tham mưu xử lý, giải quyết nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao; việc thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện theo thẩm quyền và trình tự pháp luật quy định.

3. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã và trước pháp luật về tính chính xác, tính pháp lý của nội dung, số liệu, tài liệu tham mưu giải quyết đơn thư.

Điều 12. Trách nhiệm của Công an xã Bờ Y

1. Thực hiện nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự tại Điểm Tiếp công dân xã vào ngày tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo xã và khi có đoàn đông người.

2. Kịp thời có mặt, lập biên bản và xử lý nghiêm theo quy định pháp luật đối với các hành vi: Mang vũ khí, hung khí, chất cháy nổ; gây rối trật tự công cộng; lăng mạ, đe dọa, xúc phạm cán bộ tiếp dân; tự ý quay phim, chụp ảnh, phát trực tiếp gây mất an ninh trật tự nơi tiếp công dân.

3. Phối hợp chặt chẽ với lực lượng công an cấp trên nắm chắc tình hình khiếu kiện, phát hiện và ngăn chặn kịp thời các phần tử cơ hội, quá khích xúi giục, kích động người dân khiếu kiện đông người, vượt cấp.

Điều 13. Trách nhiệm của các đơn vị phối hợp (Văn phòng Đảng ủy và Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Ủy ban MTTQVN và các tổ chức chính trị - xã hội, ...)

1. Cử cán bộ tham gia tiếp công dân định kỳ tại Điểm Tiếp công dân xã theo Quy chế làm việc.

2. Phối hợp với Văn phòng HĐND - UBND xã trao đổi thông tin, phục vụ công tác giao ban nội chính và giải quyết dứt điểm các vụ việc phức tạp, kéo dài trên địa bàn.

Điều 14. Trách nhiệm của Ban quản lý các thôn trên địa bàn xã

1. Nắm chắc tâm tư, bức xúc và tình hình khiếu nại, kiến nghị của nhân dân trên địa bàn thôn; kịp thời tuyên truyền, giải thích, vận động công dân chấp hành pháp luật và các quyết định, kết luận đã có hiệu lực pháp luật.

2. Kịp thời báo cáo UBND xã khi phát hiện dấu hiệu phát sinh vụ việc khiếu nại phức tạp hoặc có hiện tượng lôi kéo tụ tập đông người đi khiếu kiện vượt cấp.

3. Tham gia phối hợp cùng các cơ quan chuyên môn của xã khi tiến hành kiểm tra, xác minh thực địa trên địa bàn thôn quản lý.

Chương V: TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Chế độ báo cáo

Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ theo quy định gửi Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã, UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và Thanh tra tỉnh theo chế độ báo cáo định kỳ (tuần, tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và năm).

Điều 16. Điều khoản thi hành

1. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, đơn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh hoặc có quy định mới của pháp luật cấp trên, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.