

\*  
Số 02 - QC/ĐU

Nam Đàn, ngày 11 tháng 7 năm 2025

## QUY CHẾ

về trách nhiệm của Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân

-----

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;
  - Căn cứ Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;
  - Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân;
  - Căn cứ Công văn số 4034-CV/BNCTW, ngày 28/5/2019 của Ban Nội chính Trung ương về việc thực hiện Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị;
  - Căn cứ Quy chế số 09-QC/TU ngày 04/4/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Nghệ An về Quy chế tiếp dân của Bí thư Tỉnh ủy và xử lý đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân gửi đến Bí thư Tỉnh ủy;
  - Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ xã, Ban Thường vụ Đảng ủy, Thường trực Đảng ủy Nam Đàn khóa I, nhiệm kỳ 2025 – 2030,
- Ban Thường vụ Đảng ủy ban hành "Quy chế về trách nhiệm của Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân" như sau:

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân, chỉ đạo xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân. Điều chỉnh về việc tiếp dân của Bí thư Đảng ủy xã và công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân gửi đến Đảng ủy, Ban Thường vụ, Thường trực Đảng ủy.
2. Quy chế này áp dụng đối với Bí thư Đảng ủy; người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là người dân, cán bộ, đảng viên, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.



## **Điều 2. Nguyên tắc chung**

1. Bí thư Đảng ủy trực tiếp tiếp dân, đối thoại với dân, lãnh đạo, chỉ đạo xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân, trên cơ sở tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng chính đáng của dân; đảm bảo dân chủ, công tâm, khách quan, kịp thời, đúng trình tự thủ tục.

2. Văn phòng Đảng ủy chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu Bí thư Đảng ủy tiếp công dân, chỉ đạo xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Đảng ủy, Ban Thường vụ Đảng ủy, Thường trực Đảng ủy.

3. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp, thực hiện kịp thời, đầy đủ các nhiệm vụ liên quan đến việc tham mưu đồng chí Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân.

4. Nhiệm vụ và quyền hạn của cán bộ tham gia tiếp dân; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thực hiện theo quy định hiện hành.

5. Kết luận tại phiên tiếp công dân của Bí thư Đảng ủy được ban hành bằng văn bản; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung kết luận đảm bảo nghiêm túc, kịp thời, hiệu quả, đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TỔ CHỨC TIẾP DÂN VÀ ĐỐI THOẠI TRỰC TIẾP VỚI DÂN**

#### **Điều 3. Tiếp dân định kỳ**

##### **1. Thời gian tiếp dân:**

- Bí thư Đảng ủy tiếp dân ít nhất 02 ngày/tháng, định kỳ vào ngày 10 và ngày 20 hàng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tiếp dân vào ngày làm việc liền kề trước hoặc sau). Trường hợp có lý do không thể tiếp đúng định kỳ thì thông báo và tổ chức tiếp dân vào thời gian gần nhất.

##### **- Thời gian tiếp công dân:**

Mùa đông: Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút, buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Mùa hè: Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Thời gian mỗi lượt tiếp dân không quá 30 phút. Trong trường hợp hết thời gian tiếp dân mà chưa tiếp hết lượt dân đã đăng ký hoặc nội dung vụ việc phức tạp chưa xử lý xong thì chuyển nội dung vụ việc sang phiên tiếp dân tiếp theo.



2. Thành phần tham gia phiên tiếp dân định kỳ của Bí thư Đảng ủy gồm: Bí thư Đảng ủy, Phó Bí thư thường trực Đảng ủy, Trưởng Ban Xây dựng Đảng, Chủ nhiệm UBKT Đảng ủy, Chánh Văn phòng Đảng ủy, Phó Chánh Văn phòng Đảng ủy.

3. Thành phần mời tham gia: Đại diện lãnh đạo UBND xã, đại diện lãnh đạo các cơ quan: UBMTTQ xã, Văn phòng HĐND – UBND xã, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa – Xã hội, Công an xã.

Tùy tình hình cụ thể của từng phiên tiếp công dân, Văn phòng Đảng ủy tham mưu cho Bí thư Đảng ủy mời các thành phần có liên quan khác tham gia tiếp công dân.

4. Địa điểm tiếp dân của Bí thư Đảng ủy tại Phòng tiếp dân Trụ sở cơ quan Đảng ủy, HĐND, UBMTTQ xã Nam Đàn (Xóm 3, xã Nam Đàn, tỉnh Nghệ An).

5. Văn phòng Đảng ủy thông báo lịch tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân trên Trang thông tin điện tử xã, dự thảo và trình ký ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Bí thư Đảng ủy, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận.

#### **Điều 4. Tiếp công dân đột xuất, đối thoại trực tiếp với công dân**

1. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ hàng tháng, Bí thư Đảng ủy tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

- Vụ việc nổi cộm, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời 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.

2. Bí thư Đảng ủy quyết định việc tiếp công dân đột xuất, đối thoại trực tiếp với công dân khi có nhiều người dân đề nghị đối thoại hoặc xét thấy cần thiết.

3. Thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân đột xuất, đối thoại trực tiếp với công dân do Bí thư Đảng ủy quyết định đối với từng trường hợp cụ thể.

#### **Điều 5. Quy trình tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân**

1. Đăng ký, tiếp nhận thông tin

- Công dân đến làm thủ tục đăng ký tại Văn phòng Đảng ủy và có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung đăng ký. Cán bộ tiếp dân xem xét, tiếp nhận thông tin, phân loại vụ việc, hướng dẫn người dân lập phiếu đăng ký, vào sổ theo dõi tiếp dân.

- Văn phòng Đảng ủy lập danh sách, nội dung đăng ký, chuẩn bị tài liệu; đề nghị cơ quan có thẩm quyền và các cơ quan liên quan báo cáo nội dung vụ việc



bằng văn bản, trong đó nêu rõ nội dung, kết quả giải quyết (nếu có), đề xuất hướng xử lý. Văn phòng Đảng ủy tổng hợp báo cáo Bí thư Đảng ủy và đề xuất hướng xử lý tiếp theo. Đồng chí Bí thư Đảng ủy xem xét nội dung các tổ chức, cá nhân đăng ký và đề xuất của Văn phòng Đảng ủy, quyết định việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân.

## 2. Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân

- Đại diện lãnh đạo Văn phòng Đảng ủy tuyên bố lý do, giới thiệu người chủ trì, thành phần tham dự, nội dung tiếp công dân.

- Đồng chí Bí thư Đảng ủy chủ trì cuộc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân.

- Công dân trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo sự điều hành của người chủ trì.

- Bí thư Đảng ủy trực tiếp trao đổi, giải thích, đối thoại với người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hoặc phân công đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị trả lời những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân.

- Bí thư Đảng ủy kết luận nội dung đã tiếp, giao cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết và trả lời phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân hoặc hướng dẫn dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Đảng, pháp Luật của Nhà nước.

## 3. Thông báo kết luận tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân

Trong thời gian 03 ngày làm việc, kể từ ngày kết thúc việc tiếp công dân, Văn phòng Đảng ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng tham mưu thông báo kết luận của đồng chí Bí thư Đảng ủy. Các cơ quan được giao nhiệm vụ có trách nhiệm giải quyết, báo cáo kết quả giải quyết vụ việc cho Bí thư Đảng ủy, Văn phòng Đảng ủy và trả lời công dân. Văn phòng Đảng ủy có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các cơ quan liên quan thực hiện ý kiến chỉ đạo của đồng chí Bí thư Đảng ủy.

## **Điều 6. Các trường hợp từ chối tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân**

1. Công dân có lời nói, hành vi xâm phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm, sức khỏe, tính mạng, tài sản của cán bộ, công chức thực hiện công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân có hành vi gây mất an ninh, trật tự hoặc gây thiệt hại đến tài sản Nhà nước tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp dân mặc dù đã được nhắc nhở nhưng vẫn vi phạm.

3. Nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân đã được cấp có thẩm quyền xử lý, giải quyết đúng quy định pháp luật nhưng dân vẫn tiếp tục kiến



ngợi, phản ánh, khiếu nại, tố cáo mà không đưa ra được tài liệu, chứng cứ, tình tiết mới làm thay đổi bản chất việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Chương III** **TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 7. Tiếp nhận, chuyển và theo dõi đơn**

1. Tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân từ các nguồn sau:

- Đơn do công dân trực tiếp gửi đến Đảng ủy.
- Đơn do công dân gửi trực tiếp đến các đồng chí trong Thường trực Đảng ủy.
- Đơn, thư khác thuộc thẩm quyền xử lý của Thường trực Đảng ủy.

#### 2. Chuyển đơn:

- Đơn của dân trực tiếp gửi đến các đồng chí Thường trực Đảng ủy thì Văn phòng Đảng ủy có trách nhiệm đóng dấu “Đến” chuyển đến các đồng chí Thường trực Đảng ủy. Sau khi có ý kiến chỉ đạo của các đồng chí Thường trực Đảng ủy, Văn phòng Đảng ủy tham mưu xử lý đơn.

#### **Điều 8. Xử lý đơn**

Cán bộ, công chức được phân công xử lý đơn có trách nhiệm báo cáo tóm tắt nội dung đơn, thẩm quyền giải quyết, quá trình giải quyết của các cơ quan có thẩm quyền; những kiến nghị của công dân và đề xuất hướng xử lý, cụ thể như sau:

#### 1. Xếp lưu đơn đối với:

- Đơn trùng (không có nội dung, tình tiết mới so với đơn đã nhận); đơn không rõ họ tên, địa chỉ người gửi, người bị khiếu nại, tố cáo; đơn không có nội dung cụ thể; đơn có chữ ký sao, chụp hoặc đơn không có chữ ký.

- Đơn về vụ án, vụ việc đã có kết luận, quyết định giải quyết hết thẩm quyền hoặc đã có thông báo chấm dứt giải quyết của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền mà không có nội dung, tình tiết mới; về vụ án, vụ việc đã hết thời hiệu, thời gian giải quyết theo quy định.

- Đơn gửi cho nhiều cơ quan, nhiều tổ chức, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Đơn rách, bản, không đọc được, có lời lẽ thô tục, thiếu văn hóa, không có ý thức xây dựng.

#### 2. Đề xuất hướng xử lý

Văn phòng Đảng ủy báo cáo xin ý kiến Thường trực Đảng ủy:



- Đơn có nội dung phức tạp, kéo dài; vụ việc đã, đang hoặc có thể gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.
- Đơn về các vụ án, vụ việc bức xúc, được dư luận xã hội quan tâm.
- Đơn tố cáo cán bộ thuộc diện Ban Thường vụ Đảng ủy quản lý.
- Đơn kiến nghị những vấn đề lớn về chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước ở Trung ương và địa phương.
- Đơn, thư của tổ chức, cá nhân có uy tín, ảnh hưởng lớn trong xã hội.

### **3. Chuyển đơn đến các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết:**

Đơn đã được các đồng chí Thường trực Đảng ủy cho ý kiến chỉ đạo thì lãnh đạo Văn phòng Đảng ủy thừa lệnh Ban Thường vụ Đảng ủy ký chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét, giải quyết và thông báo cho nguyên đơn biết.

### **Điều 9. Thời hạn xử lý, giải quyết đơn**

- Thời hạn tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Ban Thường vụ, Thường trực Đảng ủy thực hiện theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo.

- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, Văn phòng Đảng ủy thông báo bằng văn bản đến người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về việc tiếp nhận để giải quyết hoặc đã chuyển, chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền xử lý, giải quyết và báo cáo Thường trực Đảng ủy.

- Nếu phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, địa phương cần có thêm thời gian xem xét, xử lý thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

## **Chương IV**

### **CHẾ ĐỘ BỒI DƯỠNG TIẾP DÂN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG CÔNG TÁC TIẾP DÂN**

#### **Điều 10. Chế độ bồi dưỡng công tác tiếp dân và xử lý đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân**

Chế độ bồi dưỡng đối với công tác tiếp dân định kỳ, đột xuất của Bí thư Đảng ủy; bồi dưỡng đối với các cán bộ, công chức làm nhiệm vụ xử lý đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân gửi đến Đảng ủy thực hiện theo Quyết định số 62/2017/QĐ-UBND ngày 13/10/2017 của UBND tỉnh về "Quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân; xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Nghệ An".

100

100

100

### **Điều 11. Trách nhiệm phối hợp trong công tác tiếp dân và xử lý đơn**

- Văn phòng Đảng ủy có trách nhiệm bố trí điều kiện cần thiết phục vụ các phiên tiếp dân định kỳ, đột xuất của Bí thư Đảng ủy cũng như việc tiếp nhận, xử lý đơn, thư thường xuyên; phân loại, chuyển, theo dõi đơn gửi đến Đảng ủy, Ban Thường vụ, Thường trực Đảng ủy. Phối hợp với các cơ quan liên quan chuẩn bị các nội dung, hồ sơ, tài liệu vụ việc trước khi tham mưu cho Bí thư Đảng ủy trong việc tiếp dân. Tổng hợp thông tin, báo cáo về tình hình, kết quả tiếp dân của Bí thư Đảng ủy.

- Đối với những phiên tiếp công dân có đông người tham gia, phức tạp có thể ảnh hưởng đến an ninh trật tự, Văn phòng Đảng ủy báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Thường trực Huyện ủy.

- Các phòng, ban, ngành phối hợp với Văn phòng Đảng ủy:

+ Cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu về các vụ việc khiếu kiện nổi cộm, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia; việc chỉ đạo giao nhiệm vụ của UBND xã và kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị được giao. Văn phòng Đảng ủy tham mưu báo cáo Bí thư Đảng ủy khi có yêu cầu.

+ Cung cấp, trao đổi thông tin kết quả phiên tiếp dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã để theo dõi và phục vụ tham mưu các nội dung tiếp công dân định kỳ của Bí thư Đảng ủy.

- Công an xã phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Đảng ủy có phương án bảo đảm an ninh, trật tự tại các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Bí thư Đảng ủy.

- Các cơ quan tham gia tiếp dân trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm phối hợp, tham mưu cho Bí thư Đảng ủy thực hiện có hiệu quả công tác tiếp dân và xử lý đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến Đảng ủy.

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

#### Nơi nhận:

- Ban Thường vụ ĐU,
- UBND xã,
- UB MTTQ xã,
- Các phòng, ban, ngành cấp xã,
- Đảng ủy, chi ủy trực thuộc,
- Chánh, Phó Chánh VPĐU,
- Lưu VPĐU. *✍*



**Nguyễn Duy Thảo**

