HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **XÃ THUẬN LỢI**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 52 /HĐND V/v đẩy mạnh chuyển đổi số trong công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư và tiếp công dân.	*Thuận Lợi, ngày01 tháng 11 năm 2026*

Kính gửi:
- Các Ban của HĐND xã;
- Các Tổ đại biểu và đại biểu HĐND xã;
- Văn phòng HĐND và UBND xã.

Thực hiện Công văn số 738-CV/ĐU ngày 28/10/2026 của Ban Thường vụ Đảng ủy xã về việc đẩy mạnh chuyển đổi số trong công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư và tiếp công dân, Thường trực HĐND xã đề nghị các Ban HĐND xã, các Tổ đại biểu, đại biểu HĐND xã và Văn phòng HĐND và UBND xã triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Các Ban HĐND xã

- Chủ động nắm tình hình, rà soát các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực phụ trách; phối hợp với các Tổ đại biểu HĐND xã và Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp những vấn đề nổi lên qua tiếp công dân, tiếp xúc cử tri, thẩm tra và giám sát để tham mưu Thường trực HĐND xã theo dõi, đôn đốc cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Ban Kinh tế - Ngân sách tập trung theo dõi các nội dung về quản lý, sử dụng đất đai; bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, giải phóng mặt bằng; đầu tư xây dựng, trật tự xây dựng; tài nguyên, môi trường; ngân sách, tài sản công và các nội dung khác thuộc lĩnh vực Ban phụ trách.

- Ban Văn hóa - Xã hội tập trung theo dõi các nội dung về giáo dục, y tế, văn hóa, lao động, việc làm; chính sách đối với người có công, bảo trợ xã hội, giảm nghèo, bảo hiểm y tế và các nội dung khác thuộc lĩnh vực Ban phụ trách.

- Khi được Thường trực HĐND xã phân công, nghiên cứu nội dung đơn, hồ sơ và văn bản trả lời; đối chiếu nội dung phản ánh, kiến nghị với kết quả giải quyết thực tế; làm rõ trách nhiệm của cơ quan giải quyết, thời hạn, tiến độ và những nội dung còn tồn đọng, vướng mắc.

- Tập trung rà soát những vụ việc chậm giải quyết, trả lời chưa đầy đủ, công dân kiến nghị nhiều lần hoặc có dấu hiệu vi phạm; đề xuất Thường trực HĐND xã yêu cầu cơ quan có trách nhiệm báo cáo, xem xét tổ chức giám sát hoặc phiên giải trình theo thẩm quyền.

- Theo dõi, đôn đốc việc khắc phục hạn chế và thực hiện kiến nghị sau giám sát thuộc lĩnh vực phụ trách; tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND xã kết quả thực hiện.

2. Các Tổ đại biểu và đại biểu HĐND xã

- Thực hiện trách nhiệm tiếp công dân theo quy định và lịch phân công; thường xuyên giữ mối liên hệ với cử tri, chủ động nắm tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân tại địa bàn ứng cử. Ghi nhận đầy đủ nội dung, tài liệu công dân cung cấp; phân biệt kiến nghị chung của cử tri với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của từng công dân để chuyển xử lý phù hợp.

- Khi tiếp nhận đơn, kịp thời chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định; đồng thời thông tin cho Thường trực HĐND xã qua Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, theo dõi. Theo dõi việc giải quyết, thông tin kết quả đến công dân theo quy định; không chuyển đơn trùng lặp, không hứa hẹn nội dung hoặc thời hạn giải quyết vượt thẩm quyền.

- Tổ trưởng Tổ đại biểu tổng hợp những vụ việc chậm giải quyết, kéo dài, có nhiều người cùng kiến nghị hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp trên địa bàn; báo cáo Thường trực HĐND xã, đồng thời cung cấp thông tin cho Ban HĐND xã phụ trách lĩnh vực để phối hợp theo dõi, giám sát.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Tham mưu xây dựng, thông báo và phục vụ lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND xã; chuẩn bị hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp ý kiến, tham mưu thông báo kết luận và theo dõi việc thực hiện nội dung được giao sau tiếp công dân. Kịp thời báo cáo những vụ việc cần xem xét, tiếp công dân đột xuất.

- Làm đầu mối tiếp nhận, đăng ký, phân loại, tham mưu Thường trực HĐND xã xử lý, chuyển đơn, hướng dẫn công dân theo quy định; bảo đảm 100% đơn, thư, phản ánh thuộc trách nhiệm tiếp nhận, xử lý của Thường trực HĐND xã được theo dõi và xử lý đúng thời hạn. Hồ sơ theo dõi phải thể hiện ngày tiếp nhận, người gửi, nội dung, cơ quan được chuyển, thời hạn giải quyết theo quy định hoặc theo văn bản chuyển đơn, kết quả trả lời và tình trạng thực hiện.

- Ứng dụng Hệ thống quản lý và điều hành tác nghiệp trong tiếp nhận, lập phiếu chuyển, theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết; thường xuyên cập nhật văn bản trả lời, kịp thời tham mưu đôn đốc các trường hợp quá hạn hoặc chưa có phản hồi. Cung cấp hồ sơ, thông tin cho các Ban HĐND xã, các Tổ đại biểu và đại biểu HĐND xã phục vụ hoạt động theo dõi, giám sát theo phân công.

- Thực hiện số hóa 100% hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết đơn, thư và biên bản tiếp công dân thuộc phạm vi tham mưu, phục vụ HĐND xã, trừ nội dung thuộc danh mục bí mật nhà nước. Sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ điện tử để thuận tiện tra cứu, phát hiện đơn trùng lặp và tổng hợp báo cáo; phối hợp xây dựng, đồng bộ cơ sở dữ liệu dùng chung của xã theo chỉ đạo của Đảng ủy.

4. Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin

- Các Ban HĐND xã, các Tổ đại biểu, đại biểu HĐND xã và Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện nghiêm quy định về bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý, chuyển, số hóa và lưu trữ hồ sơ; chỉ khai thác, sử dụng, cung cấp thông tin đúng mục đích, phạm vi nhiệm vụ và thẩm quyền.

- Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với bộ phận phụ trách công nghệ thông tin thực hiện các biện pháp bảo mật, mã hóa dữ liệu, phân quyền truy cập, xác thực người dùng và quản lý tài khoản công vụ.

- Không sử dụng máy tính, thiết bị có kết nối mạng Internet công cộng hoặc phần mềm, mạng xã hội không an toàn để soạn thảo, số hóa, truyền nhận tài liệu khiếu nại, tố cáo chưa được cấp có thẩm quyền kết luận hoặc có dấu hiệu phức tạp, nhạy cảm.

5. Tổ chức thực hiện

- Trưởng các Ban HĐND xã, Tổ trưởng các Tổ đại biểu và lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện các nội dung nêu trên theo chức năng, nhiệm vụ; kịp thời báo cáo Thường trực HĐND xã những khó khăn, vướng mắc và vụ việc phức tạp phát sinh.

- Các Ban và các Tổ đại biểu cung cấp kết quả thực hiện để Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp, tham mưu Thường trực HĐND xã báo cáo Đảng ủy định kỳ và đột xuất theo yêu cầu./.

Nơi nhận:
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND xã;
- Như trên;
- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT.

TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lường Thị Xuyến