

Số: 12/NQ-TT

Sóc Trăng, ngày 29 tháng 10 năm 2025

NGHỊ QUYẾT

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân
và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Sóc Trăng
khoá I, nhiệm kỳ 2021 - 2026**

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương, ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tổ cáo năm 2018;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc Hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu hội đồng nhân dân các cấp;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Sóc Trăng khoá I, nhiệm kỳ 2021 - 2026.

Điều 2. Nghị quyết này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Sóc Trăng và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thi hành Nghị quyết này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. ĐU, HĐND, UBND, Ủy ban MTTQ phường;
- Các tổ chức chính trị - xã hội phường;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Trung tâm phục vụ hành chính công;
- Đại biểu HĐND phường;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**



Đương Sà Kha



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Sóc Trăng khóa I, nhiệm kỳ 2021 - 2026

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số/NQ-TT ngày tháng năm 2025 của
Thường trực Hội đồng nhân dân phường Sóc Trăng)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của công dân; tăng cường mối liên hệ giữa công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; đồng thời giám sát các cơ quan quản lý nhà nước trong việc chấp hành các quy định của Hiến pháp và pháp luật.

2. Hướng dẫn, tạo điều kiện để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền phổ biến chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước cho công dân.

3. Việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và xử lý chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đảm bảo theo quy định của pháp luật; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được thực hiện theo nguyên tắc công khai, minh bạch, dân chủ, thân thiện, đúng pháp luật; giữ bí mật, bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân

Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thường

trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

Khi tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân nêu trên phải có thái độ tôn trọng, lắng nghe, tiếp nhận và phản ánh lại trung thực, khách quan, ghi chép chính xác, đầy đủ nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

CHƯƠNG II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Địa điểm, lịch tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân: tại phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường, do Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường bố trí.

2. Địa điểm tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường:

a) Tại địa điểm Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường;

b) Tại địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân.

3. Lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân, trường hợp đột xuất có thể thay đổi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo thời gian cụ thể.

Điều 6. Tiếp công dân của Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, nếu trùng vào ngày thứ Bảy, chủ nhật hoặc ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề, trừ trường hợp đột xuất có thông báo cụ thể.

Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân và Ủy viên của Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tháng theo lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường tại địa điểm Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

Ngoài ra Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo sự bố trí của Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 7. Tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Đại biểu hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân theo sự bố trí của Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thì 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.

Điều 8. Trình tự tiếp công dân

Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo trình tự và yêu cầu như sau:

1. Nghe công dân trình bày, phản ánh (*yêu cầu nêu rõ tên, địa chỉ, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh*). Nhận đơn của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu công dân cung cấp các văn bản, tài liệu có liên quan.

3. Giải thích, tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước cho công dân. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

5. Yêu cầu các ngành chức năng trao đổi, báo cáo những vấn đề có liên quan (*trong trường hợp cần thiết*).

6. Đại biểu Hội đồng nhân dân sau khi tiếp công dân, phải tổng hợp ý kiến, kiến nghị, đơn khiếu nại, tố cáo của công dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Trình bày trung thực, chính xác sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương III
TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ;
ĐƠN ĐỐC, THEO DÕI, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA CÔNG DÂN

Điều 10. Nguyên tắc xem xét, xử lý đơn khiếu nại tố cáo và phản ánh kiến nghị

Đơn của cá nhân, tổ chức gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường qua hoạt động tiếp công dân và các hình thức khác phải kịp thời xử lý như sau:

1. Những ý kiến, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền xem xét và giải quyết của cơ quan, tổ chức, địa phương nào thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, địa phương đó để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Từ chối tiếp công dân, không xem xét, chuyển những đơn tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không ghi ngày tháng, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết, nay tố cáo lại nhưng không có chứng cứ mới và những trường hợp được quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền

Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân do Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền giải quyết của mình có trách nhiệm:

1. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 28 của Luật Tiếp công dân. Trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, đại biểu đã chuyển đơn biết.

2. Trong trường hợp cho rằng việc giải quyết khiếu nại, tố cáo không đúng với quy định của pháp luật thì Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết xem xét lại; trường hợp vẫn không đồng ý với kết quả giải quyết lại thì có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân cấp trên của người đứng đầu đó xem xét.

3. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết của cấp trên của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thì Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân báo cáo với Hội đồng nhân dân cùng các cấp để thực hiện việc giám sát theo quy định pháp luật.

Điều 12. Giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường

Trong quá trình giám sát nếu phát hiện việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân có tình trạng trì hoãn việc giải quyết; giải quyết không đúng quy định của pháp luật, Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân

phường yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm nhanh chóng xem xét giải quyết.

Trường hợp không đồng ý với việc giải quyết của cơ quan, tổ chức đó thì yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

Điều 13. Trách nhiệm của các Ban của Hội đồng nhân dân

Các Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong việc xem xét, xử lý những đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong lĩnh vực được giao.

Điều 14. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

1. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân trong việc tiếp công dân; tiếp nhận phân loại và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của tổ chức cá nhân để làm tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; theo dõi, đôn đốc cơ quan có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo theo luật định và tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

2. Phân công công chức phục vụ hội đồng nhân dân tham mưu thực hiện một số công việc như sau:

a) Tham mưu, thông báo thời gian tiếp công dân cụ thể của Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân và các Ban của Hội đồng nhân dân theo quy định tại Điều 6 Quy chế này.

b) Cử công chức tham dự các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; phân công công chức tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường (*khi có yêu cầu*).

c) Liên hệ với người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường công tác, địa phương nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường ứng cử bố trí về thời gian và địa điểm để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo quy định.

d) Tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường thông báo lịch tiếp công dân, thời gian, địa điểm tiếp công dân đến Báo, Đài và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; niêm yết lịch tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

đ) Mở sổ theo dõi và tiếp nhận những ý kiến của công dân, giải thích hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định.

e) Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn, thư gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân phường; tham mưu đề chuyển đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết; đôn đốc việc giải

quyết; thông báo đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết kết quả; tham dự các cuộc họp giải quyết khiếu nại do Ủy ban nhân dân phường tổ chức.

g) Đối với vụ việc phức tạp thì báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xử lý

h) Báo cáo định kỳ (6 tháng, cả năm), đột xuất theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân phường về tình hình tiếp nhận, kết quả tiếp công dân; theo dõi kết quả việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 15. Mỗi quan hệ phối hợp trong việc tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường

1. Các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công, các tổ chức chính trị - xã hội phường, tổ chức liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị và tổ chức chu đáo, tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu.

2. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường công tác, địa phương nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường ứng cử có trách nhiệm tạo điều kiện về thời gian và địa điểm để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

1. Định kỳ 6 tháng, Thường trực Hội đồng nhân dân phường chủ trì họp với các cơ quan liên quan để đánh giá công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong thời gian qua.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân phường

a) Tham mưu, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện Quy chế này.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, tổ chức thực hiện đúng Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc, tổng hợp báo cáo trình Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét chỉ đạo./.