

Số: 14/NQ-HĐND

Ngọc Lặc, ngày 24 tháng 6 năm 2026

**NGHỊ QUYẾT**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân,  
đại biểu Hội đồng nhân dân xã Ngọc Lặc khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ NGỌC LẠC  
KHÓA II, KỲ HỌP THỨ BA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13; Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15; Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 59/2020/QH14, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15;*

*Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 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, HĐND và đại biểu HĐND các cấp;*

*Căn cứ Chương IV, Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội Quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân;*

*Căn cứ Nghị quyết số 104/2025/UBTVQH15 ngày 26 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về Ban hành Quy chế làm việc mẫu của Hội đồng nhân dân xã, phường, đặc khu;*

*Xét Tờ trình số 12/TTr-HĐND ngày 19 tháng 6 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã Ngọc Lặc về ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã Ngọc Lặc khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031; Báo cáo thẩm tra số 01/BC-VHXH ngày 23 tháng 6 năm 2026 của Ban Văn hóa - Xã hội HĐND xã và ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân xã tại kỳ họp.*

**QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã Ngọc Lặc khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

**Điều 2.** Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

**Điều 3:** Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân xã Ngọc Lặc khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031 kỳ họp thứ 3 thông qua ngày 24 tháng 6 năm 2026 và có hiệu lực kể từ ngày thông qua./.

***Nơi nhận:***

- Như điều 2 Nghị quyết;
- Thường trực HĐND tỉnh (để b/c);
- Thường trực Đảng ủy xã (để b/c);
- Ủy ban nhân dân xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- Các cơ quan đơn vị trên địa bàn xã;
- Lưu VT.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Tiến Dũng**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**XÃ NGỌC LẶC Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã Ngọc Lặc khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031**  
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số: 14/NQ-HĐND, ngày 24 tháng 6 năm 2026 của HĐND xã Ngọc Lặc)

**CHƯƠNG I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về:

1. Hoạt động tiếp công dân của HĐND và đại biểu HĐND xã Ngọc Lặc, nhiệm kỳ 2026 - 2031.
2. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân.
3. Việc giám sát việc giải quyết sau tiếp công dân và giám sát việc giải quyết của cơ quan, tổ chức đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân xã bố trí.
2. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, cán bộ, công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

**Điều 3. Mục đích**

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; tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với Thường trực HĐND, đại biểu HĐND xã; đồng thời qua tiếp công dân, giám sát hoạt động của các cơ quan quản lý Nhà nước, đảm bảo thực thi đúng pháp luật; quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của công dân.
2. Kịp thời kiến nghị giải quyết những vướng mắc, bức xúc của công dân trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị của công dân trên địa bàn xã.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật và nghị

quyết của Hội đồng nhân dân xã.

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

1. Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thường trực HĐND xã thay mặt Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

2. Tổ chức việc tiếp công dân của Hội đồng nhân dân

Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân, cụ thể:

a) Sắp xếp lịch tiếp công dân cho đại biểu Hội đồng nhân dân xã và thông báo cho đại biểu biết.

b) Bố trí nơi tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân.

c) Đề nghị đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa phương cùng tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý những vấn đề liên quan khi cần thiết.

#### **Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân theo quy định.

2. Đảm bảo tính dân chủ, công khai, kịp thời, thủ tục đơn giản, đúng pháp luật; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

#### **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 tiếp công dân.

## **CHƯƠNG II HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 7. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Việc tiếp công dân được tổ chức tại trụ sở HĐND- UBND xã Ngọc Lặc (địa chỉ: thôn Lê Hoàn, xã Ngọc Lặc, tỉnh Thanh Hoá).

### **Điều 8. Lịch tiếp công dân**

1. Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại trụ sở Hội đồng nhân dân xã và trụ sở tiếp công dân xã, đồng thời công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương và trang thông tin điện tử xã.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân xã cử đại diện tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố.

### **Điều 9. Tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân xã**

1. Tiếp công dân định kỳ: Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân xã theo lịch tiếp công dân do Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã bố trí.

2. Tiếp công dân đột xuất: Có thể tổ chức tiếp công dân đột xuất trong trường hợp quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân theo quy định, tham mưu thực hiện công tác thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất của đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

### **Điều 10. Tiếp công dân của HĐND xã**

1. Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng, có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch HĐND hoặc thành viên của Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân, nhưng ít nhất mỗi quý Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã bố trí thời gian 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân.

2. Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã, thành viên của Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân theo ủy nhiệm của Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã và theo lịch tiếp công dân được công bố.

### **Điều 11. Tiếp công dân của đại biểu HĐND xã**

1. Đại biểu HĐND xã thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã theo lịch do Chủ tịch HĐND xã sắp xếp. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do chính đáng, đại biểu HĐND xã có trách nhiệm báo cáo kịp thời để điều chỉnh lịch; đồng thời dự kiến thời gian cụ

thể thực hiện việc tiếp công dân.

2. Đại biểu HĐND xã thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã phân công. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu HĐND 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 và theo dõi, đôn đốc giải quyết.

**Điều 12. Trình tự và yêu cầu tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã**

1. Văn phòng HĐND và UBND xã lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời; tuyên bố lý do; giới thiệu người chủ trì, thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản; thông qua nội quy, trình tự tiếp công dân.

2. Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (cần tự giới thiệu họ tên, địa chỉ, nêu rõ nội dung cần trình bày). Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện để trình bày.

3. Công dân cung cấp các văn bản, tài liệu có liên quan.

4. Các ngành chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

5. Chủ trì giải thích, tuyên truyền quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Nhận đơn của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Sau khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tổng hợp ý kiến, kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân báo cáo Hội đồng nhân dân xã.

**Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 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.

f) Chấp hành nội quy tiếp công dân.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 15. Việc từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ, công chức tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân. Trường hợp từ chối tiếp công dân trong các trường hợp tại mục 1 nêu trên thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này.

### CHƯƠNG III

#### TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN; GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN

**Điều 16. Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ý kiến, kiến nghị của công dân**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo các quy định hiện hành.

2. Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị nào thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị đó để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

4. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo mẫu số 02 ban hành

kèm theo Quy chế này.

5. Không xem xét, chuyển những đơn thư khiếu nại, tố cáo giấu tên, nặc danh, không rõ địa chỉ cụ thể, không có chữ ký, nội dung không rõ ràng, gửi nhiều cơ quan chức năng nhưng trong đó có cơ quan thẩm quyền giải quyết, đơn đã được cấp có thẩm quyền giải quyết mà người gửi đơn không còn quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

**Điều 17. Trách nhiệm thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến**

1. Cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến có trách nhiệm:

a) Thông báo việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho cơ quan, đại biểu đã chuyển đơn đến trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn chuyển đến.

b) Xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, pháp luật có liên quan và thông báo kết quả giải quyết đến cơ quan, đại biểu đã chuyển đơn biết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc đã được giải quyết.

Trường hợp vụ việc đã được giải quyết thì thông báo ngay cho cơ quan, đại biểu đã chuyển đơn biết.

2. Thường trực, các Ban HĐND xã, đại biểu HĐND xã có trách nhiệm thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến người đã gửi đơn theo quy định tại Điều 28 của Luật Tiếp công dân.

**Điều 18. Theo dõi, giám sát việc giải quyết đơn thư, ý kiến kiến nghị của công dân, tổ chức**

1. Trong trường hợp cho rằng việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân không đúng với quy định của pháp luật thì HĐND xã, đại biểu HĐND xã trong phạm vi, quyền hạn của mình có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức, cá nhân thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xem xét, giải quyết.

2. 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:

a) Thường trực HĐND xã, các Ban của HĐND xã tiến hành giám sát theo quy định của pháp luật.

b) Đại biểu HĐND xã báo cáo Thường trực HĐND xã giám sát theo quy định.

c) Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã báo cáo HĐND xã tại kỳ họp gần nhất để thực hiện giám sát theo quy định của pháp luật.

3. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy chế này.

## **CHƯƠNG IV**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 19. Quan hệ phối hợp trong việc tiếp công dân**

Căn cứ vào tính chất công việc, Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm mời lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tham dự các buổi làm việc để nghe Ủy ban nhân dân xã, các phòng, ban, ngành thuộc UBND xã báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực, các Ban của Hội đồng nhân dân xã hoặc đại biểu HĐND xã chuyển đến.

#### **Điều 20. Trách nhiệm của các Ban HĐND xã**

Các Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm giúp Hội đồng nhân dân xã theo dõi việc xem xét, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân thuộc lĩnh vực phụ trách theo thông báo kết luận tiếp công dân.

#### **Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức trên địa bàn xã**

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu Hội đồng nhân dân xã công tác có trách nhiệm tạo điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân, tiếp nhận, chuyển đơn, đôn đốc, theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, tổ chức hữu 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 Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã khi có yêu cầu.

3. Các cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan có trách nhiệm thực hiện thông báo kết luận của Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

#### **Điều 22. Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã**

1. Phối hợp với Thường trực HĐND, Ủy ban nhân dân xã triển khai thực hiện việc tổ chức tiếp công dân, bố trí cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết và cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan giúp đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân.

2. Theo dõi hoạt động tiếp công dân của đại biểu thuộc Tổ mình, định kỳ quý, 6 tháng, năm gửi báo cáo về Thường trực Hội đồng nhân dân xã để tổng hợp, trình Hội đồng nhân dân xã khi có yêu cầu.

### **Điều 23. Văn phòng HĐND và UBND xã**

1. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để đảm bảo cho HĐND xã và đại biểu HĐND xã tiếp công dân; cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu.

2. Tham mưu, phục vụ Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan khi được yêu cầu. Cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Tiếp công dân xã.

3. Phối hợp với các Ban của HĐND xã chuẩn bị nội dung, xác định thành phần, phát hành giấy mời, xây dựng chương trình, làm công tác thư ký phục vụ Thường trực HĐND xã tiếp công dân theo vụ việc.

4. Giúp Thường trực HĐND xã tổng hợp tình hình tiếp công dân của HĐND xã và đại biểu HĐND xã; tổng hợp kết quả tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức gửi Thường trực HĐND xã theo định kỳ hoặc đột xuất.

5. Tham mưu Thường trực HĐND xã theo dõi, giám sát kết quả việc giải quyết đơn, thư, ý kiến kiến nghị của công dân, tổ chức sau khi tiếp công dân.

6. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, giúp Thường trực HĐND xã phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân của đại biểu HĐND xã; phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân xã.

7. Tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân của HĐND, đại biểu HĐND xã. Niêm yết công khai thời gian, địa điểm tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; thông báo đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan và công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng.

8. Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân; từng bước thực hiện số hóa hồ sơ, tài liệu; sử dụng phần mềm quản lý, lưu trữ và khai thác dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

## **CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 24. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân**

1. Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước, bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của Hội đồng nhân dân xã.

2. Chế độ tiếp công dân của Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã được đảm bảo các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất để công dân đến trình bày khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng.

**Điều 25. Trách nhiệm thi hành**

Thường trực Hội đồng nhân dân; đại biểu Hội đồng nhân dân; Văn phòng HĐND - UBND xã; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

**Điều 26. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh, vướng mắc cần phải sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị liên quan, các đại biểu Hội đồng nhân dân xã kịp thời kiến nghị, phản ánh với Thường trực Hội đồng nhân dân xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

## PHỤ LỤC

(Đính kèm Quy chế Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã Ngọc Lặc khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031)

### Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

.....(1)

.....(2)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../TB-.....(2)

,ngày tháng năm

### THÔNG BÁO

Kính gửi: .....(3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp.....

Địa chỉ: .....đến..... (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc .....

(4).....

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, .....(2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

#### **Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

## Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

.....(1)  
.....(2)

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

....., ngày... tháng... năm.....

### **GIẤY BIÊN NHẬN** **Thông tin, tài liệu**

Vào..... giờ..... , ngày..... tháng .... năm .....tại ..... (2)

Tôi là..... (3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà)..... (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp:.... /.../....

Nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (5)

2 .....

3 .....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Người nhận**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

#### **Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên cán bộ, công chức nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
- (5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

## Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân

### SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											
2											
...											

#### Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.