

Số: 13 /NQ-HĐND

Bạch Thông, ngày 04 tháng 8 năm 2025

NGHỊ QUYẾT

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,
phản ánh của Hội đồng nhân dân xã, khóa I, nhiệm kỳ 2021- 2026**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ BẠCH THÔNG
KHOÁ I - KỶ HỌP THỨ HAI**

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 16 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/NQ-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;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Xét Tờ trình số 31/TTr-HĐND ngày 31 tháng 7 năm 2025 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân xã khóa I, nhiệm kỳ 2021- 2026;

Báo cáo thẩm tra của Ban Văn hóa - Xã hội, Hội đồng nhân dân 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, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân xã khóa I, nhiệm kỳ 2021- 2026.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Giao Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Văn phòng HĐND&UBND xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân xã Bạch Thông khoá I, Kỳ họp thứ hai thông qua ngày 04 tháng 8 năm 2025 và có hiệu lực từ ngày thông qua./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Đảng uỷ xã;
- Thường trực HĐND xã;
- UBND xã, UBMTTQVN xã;
- Các Ban HĐND xã;
- Văn phòng HĐND&UBND xã;
- Công an xã;
- Các đại biểu HĐND xã;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Ma Thị Mận

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Hội đồng nhân dân xã khóa I, nhiệm kỳ 2021- 2026**
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số/NQ-HĐND ngày 04/8/2025
của Hội đồng nhân dân xã Bạch Thông)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích

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, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã; đồng thời giám sát các cơ quan quản lý nhà nước trong việc chấp hành các quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ 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 pháp luật và Nghị quyết của Hội đồng nhân dân.

3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; kịp thời kiến nghị giải quyết những vướng mắc, bức xúc của Nhân dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

2. Nghiêm cấm các hành vi: Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân quy định cụ thể thời gian tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

2. Địa điểm tiếp công dân: Tại Trụ sở HĐND&UBND xã Bạch Thông (Thôn Tổng Ngay, xã Bạch Thông, tỉnh Thái Nguyên).

3. Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm bố trí địa điểm tiếp công dân để Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân theo Quy chế này.

Điều 5. 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.

Điều 6. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. 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;

2. 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;

3. 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;

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

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại Trụ sở HĐND và UBND xã và nơi tiếp công dân, đồng thời công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng tại địa phương.

2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân tiếp công dân mỗi tháng 01 ngày vào ngày thứ Năm của tuần cuối tháng, có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân tiếp công dân khi vắng mặt.

3. Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ, Thường trực Hội đồng nhân dân còn tiếp công dân đột xuất tại Trụ sở HĐND&UBND xã trong các trường hợp:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) 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.

4. Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân tiếp công dân theo ủy quyền của Chủ tịch Hội đồng nhân dân và theo lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân do Chủ tịch Hội đồng nhân dân phân công.

5. Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm phân công lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã. 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.

6. Đại biểu HĐND xã thực hiện tiếp công dân theo lịch đã được phân công. Trường hợp không thể thực hiện được việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố, có lý do chính đáng thì đại biểu HĐND có trách nhiệm thông báo đến Thường trực HĐND xã để điều chỉnh lịch, đồng thời dự kiến thời gian cụ thể thực hiện việc tiếp công dân.

Điều 8. Trình tự và yêu cầu tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Văn phòng HĐND và UBND xã lập danh sách thành phần 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 (công dân 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 một (01) người đại diện để trình bày.

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

4. Các phòng, ban chuyên môn báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

5. Chủ trì buổi tiếp công dân 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; tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân để chuyển đến cơ quan tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật (*nếu công dân có yêu cầu*).

6. 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 Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

7. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tổng hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; đề xuất tham mưu phương án giải quyết báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét.

8. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã dự thảo văn bản kết luận trình Thường trực Hội đồng nhân dân xã ban hành. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã phát hành thông báo bằng văn bản kết luận của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã đến các cơ quan chức năng và công dân.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người 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 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) Được nhận thông báo kết quả tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

d). 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) Chấp hành nội quy, quy định tại nơi tiếp công dân.

b) Cung cấp đầy đủ các tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo và ký rõ tên, địa chỉ; chịu trách nhiệm trước pháp luật về các văn bản, bằng chứng đã cung cấp.

c) Thực hiện các nghĩa vụ khác được quy định trong Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Chương III**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH****Điều 10. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức nghiên cứu; chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu, phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý giải quyết của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã được thực hiện theo quy định tại Điều 25 và Điều 26 của Luật tiếp công dân.

Điều 11. Trách nhiệm thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

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

a) Thông báo việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan, đại biểu quy định tại khoản này chuyển đến trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được;

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 được giải quyết.

Trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân đã chuyển đơn biết.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm 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.

Điều 12. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. 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.

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 thì Thường trực Hội đồng

nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã báo cáo với Hội đồng nhân dân xã để thực hiện việc giám sát theo quy định của pháp luật.

Chương IV

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

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực 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.

2. Cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND xã.

3. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp nhận, chuyển đơn; làm đầu mối liên hệ, thông báo mời thành phần tham dự buổi tiếp công dân, làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân; theo dõi, đôn đốc các cơ quan trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận tại các phiên tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân.

4. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân tổng hợp tình hình tiếp công dân của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã phân công thành viên UBND, công chức chuyên môn tham gia tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã khi có yêu cầu.

Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển đến, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho Thường trực Hội đồng nhân dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Các Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm giúp Thường trực Hội đồng nhân dân 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 15. Trách nhiệm của Công an xã

Bố trí lực lượng, tổ chức nắm nắm tình hình và phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã đảm bảo an ninh trật tự tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã khi thực hiện việc tiếp công dân.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. 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 đại biểu Hội đồng nhân dân xã được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân 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 17. Trách nhiệm thi hành

Thường trực Hội đồng nhân dân; đại biểu Hội đồng nhân dân; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 thi hành Quy chế này.

Điều 18. 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./.