

Số: 10 /NQ-HĐND

Phong Quang, ngày 07 tháng 8 năm 2025

NGHỊ QUYẾT

Ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân xã Phong Quang

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ PHONG QUANG
KHOÁ I, KỲ HỌP THỨ HAI**

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

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

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

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 07/TTr-HĐND ngày 06 tháng 8 năm 2025 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã Phong Quang về việc đề nghị ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân xã Phong Quang; Báo cáo thẩm tra của Ban Kinh tế-Ngân sách HĐND xã và ý kiến thảo luận của đại biểu HĐND tại kỳ họp.

QUYẾT NGHỊ:

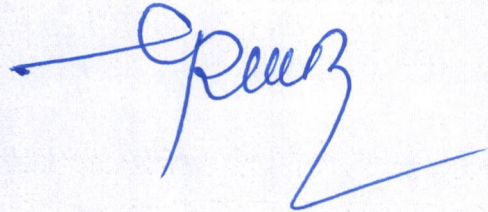
Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân xã Phong Quang Khóa I, nhiệm kỳ 2021 - 2026.

Điều 2. Giao Thường trực Hội đồng nhân dân xã; các Ban HĐND xã; các Tổ đại biểu HĐND xã; các Đại biểu HĐND xã; Văn phòng HĐND và UBND xã; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo trách nhiệm thi hành Nghị quyết.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân xã Phong Quang Khóa I, kỳ họp thứ 2 thông qua ngày 07 tháng 8 năm 2025 và có hiệu lực kể từ ngày thông qua./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Đại biểu HĐND tỉnh ứng cử tại xã;
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND, UBMTTQ xã;
- LĐ UBND xã;
- Đại biểu HĐND xã;
- Các Ban xây dựng Đảng và VP Đảng ủy xã;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- VP HĐND&UBND xã;
- Lưu: VT, HSKH.

CHỦ TỊCH**Triệu Thị Thu Hoài**

QUY CHẾ

Tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân của Hội đồng nhân dân xã Phong Quang

(Ban hành kèm theo Nghị Quyết số: 10/NQ-HĐND, ngày 07 tháng 8 năm 2025
của Hội đồng nhân dân xã Phong Quang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm, quyền hạn, tổ chức tiếp công dân, nơi tiếp công dân và hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân xã (HĐND), Đại biểu HĐND xã Phong Quang khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026; phối hợp, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Đối tượng áp dụng

- a) Người tiếp công dân;
- b) UBND xã; các cơ quan, đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân;
- c) Công chức Văn phòng tham mưu, giúp việc cho HĐND xã;
- d) Công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về khiếu nại, tố cáo hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết.

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, đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong tiếp công dân.

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

3. 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; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân

1. Hội đồng nhân dân và đại biểu HĐND xã có trách nhiệm tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức, sắp xếp lịch tiếp công dân của Đại biểu HĐND xã tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã.

2. Thường trực HĐND xã thay mặt HĐND xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; ban hành lịch tiếp công dân và thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã được công bố.

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

3. Chủ tịch HĐND xã có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch HĐND hoặc Ủy viên Thường trực HĐND xã tiếp công dân, nhưng ít nhất mỗi tháng Chủ tịch HĐND xã bố trí 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã.

4. Đại biểu HĐND xã thực hiện việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố và theo sự bố trí của Chủ tịch HĐND xã. Trường hợp không thể thực hiện được việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố do có lý do chính đáng thì đại biểu HĐND có trách nhiệm thông báo đến Chủ tịch HĐND xã để điều chỉnh lịch; đồng thời dự kiến thời gian cụ thể thực hiện việc tiếp công dân.

Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu HĐND xã có trách nhiệm xem xét, 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. Trong trường hợp cần thiết đại biểu HĐND trực tiếp hoặc thông qua Thường trực HĐND xã chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc giải quyết.

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

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Hình thức, địa điểm và thành phần tiếp công dân

1. Hình thức tiếp công dân: Thường trực HĐND xã thực hiện tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tuần và tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Việc ủy nhiệm tiếp công dân và hình thức tiếp công dân của Thường trực HĐND xã sẽ công bố tại thông báo lịch tiếp công dân.

2. Nơi tiếp công dân: Thường trực HĐND, Đại biểu HĐND xã tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Phong Quang, có địa chỉ tại thôn Nà Ổi, xã Phong Quang, tỉnh Thái Nguyên.

3. Thành phần tiếp công dân:

- Chủ tịch HĐND xã chủ trì buổi tiếp (Phó Chủ tịch HĐND xã hoặc Ủy viên Thường trực HĐND xã chủ trì buổi tiếp công dân khi được Chủ tịch HĐND xã ủy nhiệm).

- Đại diện lãnh đạo UBND xã (khi cần thiết).

- Đại diện Ban thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã

- Đại diện lãnh đạo các Ban HĐND, Đại biểu HĐND xã.

- Cán bộ tiếp công dân và Công chức Văn phòng.

- Đại diện cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân (có liên quan).

Điều 6. Công tác chuẩn bị, phục vụ và phối hợp tiếp công dân

1. Văn phòng HĐND-UBND xã thực hiện:

- Ban hành giấy mời, gửi các thành phần có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ, trước ít nhất 03 ngày làm việc tính từ thời điểm phát hành giấy mời đến thời điểm tiếp công dân.

- Tham mưu và chuẩn bị các điều kiện để tổ chức buổi tiếp công dân; cử người ghi chép biên bản buổi tiếp công dân và phục vụ buổi tiếp công dân.

- Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân trên cơ sở kết luận của Chủ tịch HĐND xã, thời gian phát hành thông báo không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

- Phân công cán bộ tiếp công dân xử lý đơn, theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận của Chủ tịch HĐND xã; tổng hợp và báo cáo kết quả hàng tháng, quý tới Chủ tịch HĐND xã.

2. Đại biểu HĐND xã có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch tiếp công dân hoặc theo sự phân công, sắp xếp của Thường trực HĐND xã tại Trụ sở của UBND xã.

3. UBND xã, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc thuộc thẩm quyền và trách nhiệm để phục vụ công tác tiếp công dân của Chủ tịch HĐND xã; cử đại diện lãnh đạo dự các buổi tiếp công dân; thực hiện thông báo kết luận của Chủ tịch HĐND xã theo quy định.

Chương III **YÊU CẦU, TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN** **CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 7. Yêu cầu đối với cán bộ tiếp công dân

1. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải là người trung thực, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật; có tinh thần trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, được xếp ngạch công chức từ ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên.

2. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi làm việc, trong giờ hành chính theo đúng nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị.

3. Người tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại nơi tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân:

1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và theo đúng quy định tại Điều 8 của Luật Tiếp công dân.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Người tiếp công dân phải mở sổ theo dõi việc tiếp công dân; lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày và yêu cầu người trình bày ký xác nhận hoặc điền chỉ vào biên bản tiếp dân hoặc sổ tiếp dân.

Điều 9. Quyền hạn của cán bộ tiếp công dân:

1. Từ chối tiếp công dân nếu thuộc trường hợp được quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân và những trường hợp đã có văn bản trả lời của cơ quan có thẩm quyền, nhưng phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Yêu cầu công dân thực hiện các nghĩa vụ đã được quy định tại khoản 2, Điều 7 của Luật Tiếp công dân và các nội quy, quy chế tiếp công dân.

3. Yêu cầu công dân 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.

CHƯƠNG IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan

1. Thường trực HĐND xã: chủ trì tổ chức, sắp xếp, bố trí việc tiếp công dân của Chủ tịch HĐND, đại biểu HĐND xã.

2. Đại biểu phụ trách thôn: Có trách nhiệm phân công đại biểu ở thôn mình phụ trách tiếp công dân, đăng ký với Thường trực HĐND xã để sắp xếp, bố trí lịch tiếp công dân đảm bảo theo quy định. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, báo cáo tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn mình phụ trách tới Thường trực HĐND xã.

3. Đại biểu HĐND xã: Chủ động bố trí công việc, phương tiện đi lại và các điều kiện cần thiết thực hiện việc tiếp công dân. Trong quá trình tiếp công dân, đại biểu HĐND xã có trách nhiệm ghi chép đầy đủ các nội dung của buổi tiếp; theo dõi đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tổng hợp báo cáo kết quả về Thường trực HĐND xã.

4. Các Cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan: Các cơ quan, đơn vị, tổ chức nơi đại biểu HĐND công tác tạo điều kiện để đại biểu HĐND xã tiếp công dân theo quy định.

Đại diện các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp đầy đủ hồ sơ, thông tin liên quan đến nội dung tiếp công dân để phục vụ buổi tiếp công dân đạt kết quả; tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý những vấn đề liên quan khi cần thiết.

Chủ tịch UBND xã chỉ đạo bố trí cơ sở vật chất, điều kiện đảm bảo cho việc tiếp công dân; cử cán bộ, công chức phục vụ tiếp công dân khi có yêu cầu.

5. Công chức Văn phòng và cán bộ tiếp công dân: tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND và đại biểu HĐND xã tiếp công dân; cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu; xây dựng kế hoạch, thông báo, niêm yết lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND xã; phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

6. Công an xã: Có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân của Thường trực HĐND và Đại biểu HĐND xã.

Điều 11. Trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức chuyển đến:

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh, Đại

biểu Hội đồng nhân dân xã, chuyển đến, thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đảm bảo chất lượng và đúng thời hạn. Trường hợp đã có kết luận hoặc quyết định giải quyết thì trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đồng thời, thông báo kết quả xử lý, giải quyết cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có văn bản, quyết định giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

2. Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cán bộ tiếp công dân xã chuyển đến, người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Khoản 1 Điều 28 của Luật Tiếp công dân.

Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công chức tiếp công dân chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, nếu Thủ trưởng cơ quan đó để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, thì Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND xã có quyền yêu cầu hoặc kiến nghị Chủ tịch UBND xã có biện pháp xử lý nếu cơ quan đó đối với hành vi cố tình trì hoãn, chậm hoặc không giải quyết.

Điều 12. Điều khoản thi hành

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