

Số: 93/NQ-HĐND

Phường Đức Xuân, ngày 08 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 phường Đức Xuân**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐỨC XUÂN
KHÓA VII, KỲ HỌP THỨ BA**

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

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/NQ-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, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

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

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP 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 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP của 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 66/TTr-HĐND ngày 04/8/2025 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân về việc đề nghị ban hành Nghị quyết Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân, Báo cáo thẩm tra số 70/BC-HĐND ngày 07 tháng 8 năm 2025 của Ban Kinh tế - Ngân sách Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân và ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân phường 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 phường Đức Xuân.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Giao Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thi hành Nghị quyết.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân khóa VII, Kỳ họp thứ ba thông qua ngày 08 tháng 8 năm 2025./.

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- Như Điều 2;
- TT. HĐND tỉnh;
- TT. Đảng ủy phường;
- UBND phường;
- Ủy ban MTTQVN phường;
- Các phòng chuyên môn,
Trung tâm PVHCC phường.

Gửi bản giấy:

- Các đại biểu HĐND phường;
- Các tổ dân phố;
- Lưu: VT, HSKH.

CHỦ TỊCH

Hồ Thị Kim Ngân

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐỨC XUÂN**

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

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của công dân của Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số: 93/NQ-HĐND ngày 08 tháng 8 năm 2025
của Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân)*

Chương I 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 cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường và các đại biểu Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân; theo dõi, đôn đốc, giám sát các cơ quan chuyên môn, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường;
2. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường;
3. Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường;
4. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường;
5. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

6. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu của công tác tiếp công dân và xử lý đơn

1. Tiếp công dân là để thu thập ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị, phản ánh của công dân. Tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với Hội đồng nhân dân, qua hoạt động tiếp công dân để nắm bắt được tình hình hoạt động đời sống Nhân dân và giám sát các cơ quan quản lý nhà nước, đảm bảo thực thi pháp luật.

2. Giải thích, tuyên truyền để công dân chấp hành đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và hướng dẫn công dân về

việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để nghiên cứu, phân loại và chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Đồng thời, theo dõi, đôn đốc, giám sát quá trình giải quyết và trả lời cho công dân biết theo quy định.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân quy định tại Quy chế này.

2. Công khai, dân chủ, minh bạch, chính xác, kịp thời, đúng pháp luật, đúng quy trình; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Thủ tục tiếp nhận, hướng dẫn công dân đơn giản, thuận tiện.

4. 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.

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

Điều 5. Chế độ báo cáo và giám sát

1. Định kỳ hằng tháng, hằng quý, 6 tháng, 1 năm, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường kết quả tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; kết quả giải quyết của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân phường chuyển đến.

2. Định kỳ 6 tháng, 1 năm, Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường kết quả tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

3. Định kỳ 6 tháng một lần Thường trực Hội đồng nhân dân phường chủ trì, nghe lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường, các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền báo cáo về kết quả tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến.

4. Căn cứ kết quả tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Thường trực Hội đồng nhân dân phường có thể trực tiếp hoặc phân công các Ban của Hội đồng nhân dân phường tổ chức giám sát chuyên đề theo quy định của Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân

Tiếp công dân tại phòng tiếp dân của Ủy ban nhân dân phường Đức Xuân.

Điều 7. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm thay mặt Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại phòng tiếp dân Trụ sở Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường:

a) Tiếp công dân thường xuyên: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

b) Tiếp công dân định kỳ: Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ ít nhất 1 ngày trong 1 tuần.

- Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường thay mặt Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 1 tháng.

- Ủy viên của Thường trực Hội đồng nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

c) Tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường.

3. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức đề đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tạo điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, nghiên cứu, chuyển đơn, đơn đốc, theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

5. Các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị và tổ chức chu đáo, tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu.

Điều 8. Lịch tiếp công dân

1. Lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được xây dựng theo tháng và phân công theo từng tuần.

2. Vào tuần cuối của tháng, căn cứ vào tình hình thực tiễn tại địa phương Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường quyết định thời gian và phân công đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân để xây dựng lịch tiếp công dân.

3. Vào tuần đầu tiên của tháng, trên cơ sở đề xuất của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường xây dựng lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

4. Lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường được niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường và được niêm yết chậm nhất là 5 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

5. Các đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố.

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 Hội đồng nhân dân phường báo cáo Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường để điều chỉnh lịch.

6. Căn cứ vào lịch tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân đảm bảo chu đáo, dân chủ, an toàn và hiệu quả.

7. Định kỳ vào thứ tư hàng tuần, căn cứ vào kết quả tiếp công dân thường xuyên, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tham mưu, đề xuất, chuẩn bị nội dung, tài liệu cần thiết và tham mưu lãnh đạo Ủy ban nhân dân cử công chức có đủ trình độ, năng lực, hiểu biết về pháp luật làm nhiệm vụ tham mưu, trực tiếp tham gia phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ theo lịch.

Điều 9. Trình tự tiếp công dân

Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo trình tự sau:

1. Xác định nhân thân của công dân hoặc tính hợp pháp của người đại diện

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hay là người đại diện, người được ủy quyền.

Người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các giấy tờ nêu trên.

b) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

c) Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

d) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

đ) Trường hợp người trình bày không xuất trình được các loại giấy tờ được quy định tại điểm a, b, c, d Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm, họ tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, tố cáo; nội dung khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; đơn phải do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp đơn không rõ họ, tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật sẽ được tiếp nhận để thẩm tra, xác minh theo quy định.

3. Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác, trung thực nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Sau khi nghe người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiên cứu sơ bộ nội dung và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan, người tiếp công dân phải xác định được những nội dung sau:

a) Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc;

b) Người bị khiếu nại, tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào;

c) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thẩm quyền giải quyết;

d) Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính và yêu cầu của người khiếu nại (đối với người đến khiếu nại); hoặc yêu cầu của

người tố cáo; lý do tiếp tục tố cáo và những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tiếp tục tố cáo (đối với người đến tố cáo);

đ) Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết; quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

4. Yêu cầu công dân cung cấp bổ sung các văn bản, tài liệu có liên quan nếu xét thấy cần thiết.

5. Yêu cầu các ngành chức năng được mời cùng tham gia tiếp công dân báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

6. 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.

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

8. Kết quả tiếp công dân phải được xây dựng thành văn bản và gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để báo cáo.

9. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp nhận thông qua tiếp công dân phải được đại biểu Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, phân loại và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 10. Trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Mặc trang phục chỉnh tề, gọn gàng, lịch sự, đeo phù hiệu đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

2. Xác định nhân thân người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo khoản 1, Điều 9, Quy chế này.

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; giữ bí mật cho người tố cáo.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 6 Điều 9 Quy chế này.

5. Trực tiếp nghiên cứu, phân loại, chuyên khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường để xử lý theo thẩm quyền. Thông báo kết quả giải quyết 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 11. Quyền hạn của đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. 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, trừ trường hợp có tình tiết mới.

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

3. Được đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân phường mời đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn, tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa phương cùng tham dự tiếp công dân khi cần thiết.

Điều 12. 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 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 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 giới thiệu, 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.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT

Điều 13. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua các hình thức sau:

- a) Do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại Bộ phận Văn thư của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường;
- b) Tiếp nhận thông qua hoạt động tiếp công dân;
- c) Do Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường, các Thành viên khác của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến.

2. Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, vào sổ, phân loại đơn hoặc nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân; thứ sáu hàng tuần đề xuất, báo cáo Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường phân công Ban của Hội đồng nhân dân phường hoặc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tham mưu để Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn theo quy định.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công lãnh đạo Ban của Hội đồng nhân dân phường, lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tham mưu xử lý đơn vào phiên họp giao ban hàng tuần.

4. Lãnh đạo Ban của Hội đồng nhân dân phường, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm nghiên cứu, tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và đề xuất phương án xử lý, báo cáo Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phân công.

Trong trường hợp chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến phòng ban chuyên môn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thì lãnh đạo Ban hoặc lãnh đạo Văn phòng có trách nhiệm chỉ đạo công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân xây dựng văn bản chuyển đơn trình Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường thay mặt Thường trực Hội đồng nhân dân phường quyết định. Đối với những vụ việc phức tạp trước khi chuyển đơn phải báo cáo Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường.

5. Văn bản chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân phường được gửi đến Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường nơi xảy ra vụ việc để giám sát việc giải quyết.

Điều 14. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua các hình thức sau:

a) Do người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến bằng đường bưu điện;

b) Tiếp nhận thông qua hoạt động tiếp công dân hoặc tiếp xúc cử tri.

2. Sau khi tiếp nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm nghiên cứu, phân loại và xử lý cụ thể như sau:

a) Chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này; báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết.

b) Chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để xử lý theo quy định tại Điều 12 của Quy chế này theo mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy chế này.

3. Các biểu mẫu số 01, 02 do Thường trực Hội đồng nhân dân phường ban hành, có đóng dấu của Hội đồng nhân dân phường ở góc trên phía bên trái của mẫu biểu. Các biểu mẫu này được gửi đến Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường vào kỳ họp thường lệ giữa năm, cuối năm để quản lý và cung cấp cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có nhu cầu sử dụng mẫu.

Điều 15. Trường hợp không chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường không xử lý bằng hình thức chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết trong những trường hợp sau:

- a) Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại khoản 2 Điều 9 của Quy chế;
- b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật hoặc đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;
- c) Đối với nội dung tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết.
- d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường không xử lý bằng hình thức chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đối với những đơn quy định tại điểm a, b, c, d Khoản 1 Điều này.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

1. Cơ quan chuyên môn, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến có trách nhiệm:

- a) Thông báo về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến trong thời gian 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 Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường đã chuyển đơn biết trong thời gian 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 phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường đã chuyển đơn biết.

2. Trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm thông báo kết quả này cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết trong trường hợp người đó có yêu cầu trước đó; đồng thời gửi đến Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường nơi xảy ra vụ việc để biết và giám sát việc thực hiện.

Điều 17. Trách nhiệm theo dõi, đơn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đơn đốc, kiểm tra việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân phường đã chuyển.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đơn đốc, giám sát việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do đại biểu đã chuyển.

3. Trong trường hợp Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo không đúng với quy định của pháp luật thì 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, xử lý theo thẩm quyền.

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

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm của các Ban Hội đồng nhân dân phường

1. Ban Văn hóa - Xã hội có trách nhiệm

a) Tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực được phân công phụ trách.

b) Theo dõi, đơn đốc công tác tiếp công dân và việc giải quyết các kết luận sau tiếp công dân.

2. Ban Kinh tế - Ngân sách có trách nhiệm tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực được phân công phụ trách.

Điều 19. Trách nhiệm của Tổ trưởng các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Tổ chức họp Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường để thảo luận, thống nhất kế hoạch, đề xuất lịch tiếp công dân hằng tháng cho đại biểu Hội đồng

nhân dân phường đang sinh hoạt trong Tổ và gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân phường để tổng hợp chung.

2. Giúp chủ tịch Hội đồng nhân dân phường tổ chức cho các đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong Tổ thực hiện tiếp công dân theo lịch. Tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân của Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo quy định tại khoản 2, Điều 5, Quy chế này.

3. Có trách nhiệm nhận, quản lý biểu mẫu chuyển khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường thuộc Tổ khi có yêu cầu.

Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân, cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu; tiếp nhận và tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong việc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và theo dõi, tổng hợp đơn đốc cơ quan có trách nhiệm giải quyết theo luật định.

2. Phân công lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tham dự hoặc phân công cán bộ, công chức Văn phòng tham gia tiếp công dân cùng Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu.

3. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân Trụ sở Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường để tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân gửi đến Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

4. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo dõi, đơn đốc, kiểm tra việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân phường đã chuyển.

5. Phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc tham mưu, tổ chức tiếp công dân và bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

6. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân.

Điều 21. Chế độ bồi dưỡng tiếp công dân

Chế độ bồi dưỡng tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, cán bộ công chức cơ quan Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tham mưu, giúp việc trong hoạt động tiếp công dân được thực hiện theo các văn bản quy định hiện hành. Kinh phí chi trả được trích từ nguồn ngân sách nhà nước cấp cho Hội đồng nhân dân phường.

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện sẽ tiếp tục được nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐỨC XUÂN**

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

P. Đức Xuân, ngày tháng năm

Kính gửi:(1)

Ngày/...../....., tôi(2), là đại biểu
Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân Khóa...., nhiệm kỳ.....đã nhận được đơn
..... (3) của ông (bà) (4)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung: (5)

Sau khi nghiên cứu, xem xét nội dung đơn, căn cứ quy định của pháp luật
hiện hành, chuyển đơn(3) của ông (bà)(4) đến(1)
để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

(Có đơn(3) của ông (bà) (4) gửi kèm)./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Thường trực HĐND phường (để báo cáo);
- Tổ trưởng Tổ đại biểu..... (để báo cáo)
-(4)

NGƯỜI CHUYỂN ĐƠN

(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

(2) Họ và tên đại biểu

(3) Tên loại đơn: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(4) Họ và tên người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Ghi chú: Mẫu do Thường trực Hội đồng nhân dân phường phát hành, có đóng dấu treo của Hội đồng nhân dân phường ở góc trái

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐỨC XUÂN**

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

Phường Đức Xuân, ngày tháng năm

Kính gửi: Thường trực Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân

Ngày/...../....., tôi(1), là đại biểu
Hội đồng nhân dân phường Đức Xuân Khóa....., nhiệm kỳ.....đã nhận được
đơn (2) của ông (bà)(3)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung: (4)

Sau khi nghiên cứu, xem xét nội dung đơn, kính chuyển đơn(2)
của ông (bà)(3) đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để được
xem xét và xử lý theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân, xử lý
đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân phường Đức
Xuân.

(Có đơn(2) của ông (bà) (3) gửi kèm)./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Tổ trưởng Tổ đại biểu..... (để báo cáo)
-(3)

NGƯỜI CHUYỂN ĐƠN

(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Họ và tên đại biểu

(2) Tên loại đơn: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(3) Họ và tên người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Ghi chú: Mẫu do Thường trực Hội đồng nhân dân phường phát hành, có đóng dấu treo của Hội đồng nhân dân phường ở góc trái