

Số: /NQ-HĐND

Thần Sa, ngày 17 tháng 7 năm 2026

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 Thần Sa**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ THẦN SA KHÓA II,
NHIỆM KỲ 2026 - 2031, KỲ HỌP THỨ BA**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ 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 và Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ 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 và Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 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 21 /TTr-TTHĐND ngày 03/7/2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã; Báo cáo thẩm tra của Ban Văn hóa - Xã hội; 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 công dân của Hội đồng nhân dân xã Thần Sa, tỉnh Thái Nguyên.

(Có Quy chế kèm theo)

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

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân xã Thần Sa khoá II, nhiệm kỳ 2026 - 2031, Kỳ họp thứ ba thông qua ngày 17 tháng 7 năm 2026 ./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- TT HĐND tỉnh Thái Nguyên (B/c);
- UBND tỉnh Thái Nguyên (B/c);
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Ủy ban nhân dân xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các cơ quan, ban ngành, đoàn thể xã;
- Lưu: VT, LĐVP.
(D/CVP/Kỳ họp thứ 3)

CHỦ TỊCH

Lê Việt Bắc

QUY CHẾ

Tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân xã Thần Sa khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày 17/7/2026 của Hội đồng nhân dân xã Thần Sa)

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 xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã và các đại biểu Hội đồng nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc, giám sát các cơ quan, 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 xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã;
2. Các Ban của Hội đồng nhân dân xã;
3. Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã;
4. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã;
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 Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

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

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

Thường trực Hội đồng nhân dân xã thay mặt Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân và có trách nhiệm tổ chức đề đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân.

2. Trong việc tổ chức tiếp công dân, Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm sau đây:

- a) Xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ, bố trí nơi tiếp công dân của Hội đồng nhân dân xã.
- b) Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã và thông báo cho đại biểu biết.
- 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.

3. Đề nghị Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí địa điểm tiếp công dân đề đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân theo Quy chế này.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân

Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 7. Lịch tiếp công dân

Lịch tiếp công dân của Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã được thông báo bằng văn bản, niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân xã, công khai trên trang thông tin điện tử xã, thông báo công khai bằng nhiều hình thức khác nhau.

Điều 8. Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tại địa điểm tiếp công dân xã

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân 01 ngày/tháng, định kỳ vào ngày 25 hằng tháng (trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì ngày tiếp công dân là ngày làm việc tiếp theo trong tháng).

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân ít nhất 01 lần/tháng tại nơi tiếp công dân. Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công các đại biểu luân phiên tiếp công dân định kỳ vào ngày trong tháng, nếu trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

Thành phần tiếp công dân định kỳ gồm: Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, cán bộ trực tiếp công dân xã và các cơ quan, đơn vị liên quan.

c) Cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên của xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo, mời phối hợp việc tiếp công dân; làm thư ký và tham mưu ban hành thông báo kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

- Vụ việc 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.

- 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.

3. Tiếp công dân thường xuyên

Cán bộ trực tiếp công dân xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên, hàng tháng báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét.

Điều 9. Bảo vệ an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân, nơi tiếp công dân

Tại địa điểm tiếp công dân xã, Công an xã cử cán bộ công an làm nhiệm vụ bảo vệ trật tự, trị an trong các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; yêu cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối, làm mất

trật tự, an ninh nơi địa điểm tiếp công dân; kiến nghị với người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 10. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.
2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.
3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
4. Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực Trụ sở Tiếp công dân.
5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.
6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp 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 các cấp được thực hiện theo quy định tại Điều 25 và Điều 26 của Luật Tiếp công dân.

Điều 12. 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 10 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 cơ quan, đại biểu 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 khoản 2, Điều 28 của Luật tiếp công dân năm 2013.

Điều 13. 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 báo cáo với Hội đồng nhân dân cùng cấp để thực hiện việc giám sát theo quy định của pháp luật.

Chương III

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

Điều 14. Văn phòng HĐND và UBND xã

Phân công công chức 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, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu; xây dựng kế hoạch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã; xây dựng mẫu phiếu chuyển đơn của đại biểu Hội đồng nhân dân xã; định kỳ tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã về hoạt động tiếp công dân; tình hình, kết

quả tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã; phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

Điều 15. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu các cơ quan, ban ngành, đơn vị có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

1. Người đứng đầu cơ quan, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tham gia hoặc cử cấp phó tham gia tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã khi có yêu cầu; tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác và kịp thời cung cấp hồ sơ tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã yêu cầu.

2. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về giải quyết vụ việc của công dân có liên quan đến trách nhiệm cá nhân hoặc cơ quan tổ chức, đơn vị mình; trường hợp chưa trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì có thể trả lời bằng văn bản và thông báo kết quả cho công dân, cho người chủ trì trong thời hạn nhất định do người chủ trì tiếp công dân yêu cầu.

Điều 16. Trách nhiệm của Công an xã

Bố trí lực lượng, tổ chức nắm tình hình và phối hợp với bộ phận tiếp công dân xã đảm bảo an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân xã.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Mối quan hệ phối hợp tổ chức thực hiện

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm phối kết hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị đảm bảo điều kiện cần thiết để Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Điều khoản thi hành

Thường trực Hội đồng nhân dân xã, các Ban Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản hướng dẫn quy định mới hoặc có phát sinh vướng mắc, Thường trực Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.

