

Số: /NQ-HĐND

Phú Thịnh, ngày tháng 5 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 Phú Thịnh**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ PHÚ THỊNH  
KHÓA XXI, NHIỆM KỲ 2026 - 2031, KỲ HỌP THỨ HAI**

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

*Căn cứ Luật hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân nhân năm 2025;*

*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 Tiếp công dân số 42/2013/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15; 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 quyết số 116/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giám sát của Quốc hội và HĐND đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP 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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP 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 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 ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 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 13/TTr-TTHĐND ngày /5/2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã Phú Thịnh 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 Phú Thịnh; 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 công dân của Hội đồng nhân dân xã Phú Thịnh.

**Điều 2.** Giao Thường trực Hội đồng nhân dân xã; các Ban Hội đồng nhân dân xã; các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã; các đại biểu Hội đồng nhân dân xã; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo trách nhiệm thi hành nghị quyết này.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân xã Phú Thịnh khóa XXI, nhiệm kỳ 2026 - 2031, Kỳ họp thứ hai (kỳ họp chuyên đề) thông qua ngày 08 tháng 5 năm 2026./.

#### **Nơi nhận:**

- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Lãnh đạo UBND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy xã (báo cáo);
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Hai Ban HĐND xã;
- Ủy ban MTTQ xã;
- Các tổ chức chính trị - xã hội;
- Đại biểu HĐND xã;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã;
- Các Tổ dân phố trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, VP.

#### **CHỦ TỊCH**

**Dương Văn Tuyên**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
XÃ PHÚ THỊNH**

**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 xã Phú Thịnh**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số: /NQ-HĐND, ngày tháng 5 năm 2026  
của Hội đồng nhân dân xã Phú Thịnh)*

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. 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 gửi tới Hội đồng nhân dân (viết tắt là HĐND), đại biểu HĐND xã Khóa XXI, nhiệm kỳ 2026 - 2031; đơn đốc kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân.

2. Các nội dung không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan.

##### **Điều 2. Đối tượng điều chỉnh**

1. Thường trực HĐND xã;
2. Các Ban của HĐND xã;
3. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND xã;
4. Đại biểu HĐND 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 HĐND xã, đại biểu HĐND 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 HĐND, 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**

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 báo cáo công tác tiếp công dân**

1. Định kỳ hằng tháng, hằng quý, 6 tháng, hằng năm, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND xã về kết quả tiếp công dân; kết quả tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và kết quả giải quyết của các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền đối với các nội dung do Thường trực HĐND xã chuyển đến.
2. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND xã có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND xã định kỳ 6 tháng và hằng năm về kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cử tri gửi đến các đại biểu HĐND xã.
3. Định kỳ 6 tháng một lần, Thường trực HĐND xã phối hợp với UBND xã, nghe báo cáo kết quả tiếp công dân, kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; kết quả giải quyết các đơn thư do Thường trực HĐND xã và đại biểu HĐND xã chuyển đến.
4. Căn cứ kết quả tiếp công dân và xử lý đơn thư, Thường trực HĐND xã có thể trực tiếp hoặc phân công Ban của HĐND xã tổ chức giám sát chuyên đề theo quy định của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND.

### **Chương II**

#### **TIẾP CÔNG DÂN CỦA HĐND**

#### **Điều 6. Địa điểm tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân được đặt tại trụ sở Đảng Ủy - HĐND - UBND xã Phú Thịnh. *(Địa chỉ xóm Khâu Giang, xã Phú Thịnh, tỉnh Thái Nguyên)*

- Nơi tiếp công dân được trang bị về phương tiện, đảm bảo các điều kiện cần thiết để thực hiện việc tiếp công dân được thuận lợi, theo quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế.

- Nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp, nội quy, quy chế tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

1. Thường trực HĐND xã có trách nhiệm thay mặt HĐND xã thực hiện công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của xã:

a) Tiếp công dân thường xuyên: Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu, bố trí địa điểm, thời gian và điều kiện đảm bảo để Thường trực HĐND xã thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

b) Tiếp công dân định kỳ: Thường trực HĐND xã tổ chức tiếp công dân định kỳ ít nhất một ngày trong một tháng.

- Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND xã thực hiện việc tiếp công dân theo sự phân công, đảm bảo có đại diện lãnh đạo Thường trực HĐND tham gia.

- Các Ủy viên của Thường trực HĐND xã thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực HĐND xã.

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

2. Đại biểu HĐND xã có trách nhiệm tham gia tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực HĐND xã hoặc theo sự phân công của Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND xã tại khu vực đại biểu sinh hoạt.

a) Đại biểu HĐND xã là cán bộ, công chức công tác tại xã chủ động tham gia các buổi tiếp công dân định kỳ hoặc tiếp công dân khi có yêu cầu.

b) Đại biểu HĐND xã hoạt động kiêm nhiệm khác phối hợp với lãnh đạo xã tham gia tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực HĐND xã.

3. Thường trực HĐND xã có trách nhiệm tổ chức để đại biểu HĐND xã tham gia tiếp công dân định kỳ, xây dựng kế hoạch tiếp công dân của đại biểu trong từng quý, từng tháng và theo dõi việc thực hiện.

Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND xã có trách nhiệm giúp Thường trực HĐND xã để phân công đại biểu trong tổ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo lịch; đôn đốc việc thực hiện, tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân theo định kỳ.

4. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị nơi đại biểu HĐND xã công tác có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để đại biểu thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; tiếp nhận, chuyển đơn, theo dõi, đôn đốc giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị, tham dự và cung cấp thông tin phục vụ các buổi tiếp công dân do Thường trực HĐND xã hoặc đại biểu HĐND xã tổ chức khi có yêu cầu.

### **Điều 8. Lịch tiếp công dân**

1. Lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã được xây dựng theo quý và phân công theo từng tháng.

2. Vào tuần đầu tiên của tháng đầu quý, trên cơ sở đề xuất của Chánh Văn phòng HĐND và UBND và Tổ trưởng các Tổ đại biểu, Thường trực HĐND xã xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND xã và đại biểu HĐND xã.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân của xã và tại Trụ sở HĐND và UBND xã để nhân dân biết và thực hiện; đồng thời thông báo đến các tổ dân phố, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn xã.

4. Các đồng chí Thường trực HĐND xã có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo đúng lịch đã công bố. Trường hợp có lý do chính đáng không thể tham gia theo lịch, phải báo cáo Thường trực HĐND xã để xem xét điều chỉnh.

5. Công chức Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp công dân xã tham mưu, chuẩn bị điều kiện cần thiết để Thường trực HĐND xã tiếp công dân đảm bảo chu đáo, đúng quy định, phát huy dân chủ, bảo đảm an toàn và hiệu quả.

### **Điều 9. Trình tự tiếp công dân**

Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã 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 theo quy định.

8. Kết quả tiếp công dân phải được xây dựng thành văn bản và gửi đến Thường trực HĐND xã để báo cáo.

9. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp nhận thông qua tiếp công dân phải được đại biểu HĐND xã 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 HĐND xã để xử lý theo thẩm quyền.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của đại biểu HĐND xã khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Mặc trang phục gọn gàng, lịch sự.

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, chuyển 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 HĐND xã để xử lý theo thẩm quyền.

#### **Điều 11. Quyền hạn của đại biểu HĐND xã khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

1. 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.

2. 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 HĐND xã mời đại diện lãnh đạo các cơ quan, 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 HĐND xã**

1. Thường trực HĐND xã 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 HĐND và UBND xã.

b) Tiếp nhận thông qua hoạt động tiếp công dân;

c) Do Chủ tịch HĐND xã, các Thành viên khác của HĐND xã, đại biểu Hội đồng nhân xã chuyển đến.

2. Định kỳ vào thứ Sáu hàng tuần chuyên viên được phân công có trách nhiệm tiếp nhận, vào sổ, phân loại đơn đề xuất, báo cáo Thường trực HĐND xã phương án phân công Ban của HĐND xã hoặc Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu để Thường trực HĐND xã xử lý đơn theo quy định.

3. Thường trực HĐND xã phân công lãnh đạo Ban của HĐND xã, lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu xử lý đơn vào các phiên họp của Thường trực HĐND.

4. Lãnh đạo các Ban của HĐND xã, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã 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 HĐND xã 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 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 HĐND xã thay mặt Thường trực HĐND xã quyết định. Đối với những vụ việc phức tạp trước khi chuyển đơn phải báo cáo Chủ tịch HĐND xã.

### **Điều 14. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đại biểu HĐND xã**

1. Đại biểu HĐND xã 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 HĐND xã 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 HĐND xã và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết.

b) Chuyển đến Thường trực HĐND xã 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 HĐND xã ban hành, có đóng dấu của HĐND xã ở góc trên phía bên trái của mẫu biểu. Các biểu mẫu này được gửi đến Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND xã vào kỳ họp thường lệ giữa năm, cuối năm để quản lý và cung cấp cho đại biểu HĐND xã khi có nhu cầu sử dụng mẫu.

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

1. Thường trực HĐND xã 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 HĐND xã 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã chuyển đến có trách nhiệm:

a) Thông báo về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã 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 HĐND xã và đại biểu HĐND xã 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 HĐND xã, đại biểu HĐND xã 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 HĐND xã, đại biểu HĐND xã 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 HĐND xã nơi xảy ra vụ việc để biết và giám sát việc thực hiện.

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

1. Thường trực HĐND xã có trách nhiệm theo dõi, đôn 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 HĐND xã đã chuyển.

2. Đại biểu HĐND xã có trách nhiệm theo dõi, đôn 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 HĐND xã, đại biểu HĐND xã 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 HĐND xã, đại biểu HĐND xã báo cáo với HĐND xã để thực hiện việc giám sát theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 18. Trách nhiệm của Trưởng ban các Ban HĐND xã**

1. Trưởng ban Kinh tế - Ngân sách có trách nhiệm tham mưu giúp Thường trực HĐND xã nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực kinh tế, ngân sách, đô thị, giao thông, xây dựng, tài nguyên và môi trường

2. Trưởng ban Văn hóa - Xã hội có trách nhiệm tham mưu giúp Thường trực HĐND xã nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực thi hành Hiến pháp và pháp luật; an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; công tác quốc phòng, quân sự địa phương; thực hiện dân chủ ở cơ sở; công tác cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của xã; công tác thi đua, khen thưởng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; công tác giải quyết kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; lĩnh vực giáo dục, y tế, văn hóa, xã hội, thông tin, truyền thông, thể dục, thể thao; khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, cải cách hành chính; công tác dân tộc, tôn giáo ở địa phương; xây dựng chính quyền địa phương và quản lý địa giới hành chính trên địa bàn xã theo quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025

### **Điều 19. Trách nhiệm của Tổ trưởng các Tổ đại biểu HĐND xã**

1. Tổ chức họp Tổ đại biểu HĐND xã để thảo luận, thống nhất kế hoạch, đề xuất lịch tiếp công dân hằng quý cho đại biểu HĐND xã và gửi về Thường trực HĐND xã để tổng hợp chung.

2. Giúp Thường trực HĐND xã tổ chức cho các đại biểu HĐND xã trong Tổ thực hiện tiếp công dân theo lịch. Tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân của Tổ đại biểu HĐND xã gửi về Thường trực HĐND xã 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 HĐND xã thuộc Tổ khi có yêu cầu.

### **Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã**

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã 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.

2. Phân công công chức văn phòng tham gia tiếp công dân cùng Thường trực HĐND xã, đại biểu HĐND xã khi có yêu cầu.

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

4. Giúp Thường trực HĐND xã theo dõi, đôn 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 HĐND xã 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 HĐND xã về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân.

---

Mẫu số 01

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
XÃ PHÚ THỊNH**

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

Phú Thịnh, ngày      tháng      năm

**Kính gửi:** .....(1)

Ngày ...../...../....., tôi .....(2), là đại biểu  
HĐND xã Phú Thịnh Khóa XXI, nhiệm kỳ 2026 – 2031 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 xã (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 HĐND xã phát hành, có đóng dấu treo của  
HĐND xã ở góc trái

Mẫu số 02

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
XÃ PHÚ THỊNH**

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

Phú Thịnh, ngày      tháng      năm

**Kính gửi:** Thường trực HĐND xã Phú Thịnh

Ngày ...../...../....., tôi .....(1), là đại biểu HĐND xã Phú Thịnh khóa XXI, nhiệm kỳ 2026 - 2031 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 HĐND xã 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 HĐND xã Phú Thịnh.

(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 HĐND xã phát hành, có đóng dấu treo của HĐND xã ở góc trái

