

Số: 20 /NQ-HĐND

Trung Thành, ngày 24 tháng 4 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 phường Trung Thành
nhiệm kỳ 2026 - 2031**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG TRUNG THÀNH
KHOÁ II, KỲ HỌP THỨ HAI (KỲ HỌP CHUYÊN ĐỀ)**

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

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;

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

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo số 136/2025/QH15;

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-TTCP 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-TTCP 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;

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;

Xét Tờ trình số 18/TTr-HĐND ngày 23/4/2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường về việc đề nghị thông qua 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 Trung Thành nhiệm kỳ 2026 – 2031 và ý kiến thảo luận của các 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 Trung Thành nhiệm kỳ 2026-2031.

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

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường Trung Thành Khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031 kỳ họp thứ hai (kỳ họp chuyên đề) thông qua ngày 24 tháng 4 năm 2026./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ phường;
- Các Ban của HĐND phường;
- Các vị Đại biểu HĐND phường;
- Chủ tịch, PCT UBND phường;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, CTHĐND.

ab

CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Hưng





QUY CHẾ

Tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân phường Trung Thành nhiệm kỳ 2026 - 2031
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 20/NQ-HĐND ngày 24/4/2026 của Hội đồng nhân dân phường Trung Thành)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường; đơn đốc kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của công dân; tăng cường mối liên hệ giữa công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; đồng thời giám sát các cơ quan quản lý nhà nước trong việc chấp hành các quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền phổ biến pháp luật và Nghị quyết của Hội đồng nhân dân phường.

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

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật, bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định 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; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân

phường có trách nhiệm tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

- a) Xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ của Hội đồng nhân dân phường.
- b) Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường và thông báo cho đại biểu biết.
- c) Đề nghị Ủy ban nhân dân phường bố trí địa điểm tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo Quy chế này.
- d) 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. Đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân phường bố trí và công bố.

Chương II **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 5. Nơi tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường.

2. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của Chính phủ.

Điều 6. Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

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

2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân tiếp công dân mỗi tháng 01 ngày, có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân hoặc Ủy viên của Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân, nhưng ít nhất mỗi Quý Chủ tịch Hội đồng nhân dân bố trí thời gian 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân.

3. Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Ủy viên của Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân theo ủy nhiệm của Chủ tịch Hội đồng nhân dân và theo lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân do Thường trực Hội đồng nhân dân bố trí.

Điều 7. Tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

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

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

1. Văn phòng HĐND và UBND phường lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời; tuyên bố lý do; giới thiệu người chủ trì, thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản; thông qua nội quy, trình tự tiếp công dân.

2. Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (cần tự giới thiệu họ tên, địa chỉ, nêu rõ nội dung cần trình bày). Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện để trình bày.

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

4. Các ngành chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

5. Chủ trì giải thích, tuyên truyền quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Nhận đơn của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Sau khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tổng hợp ý kiến, kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 9. Quyền của công dân khi tham dự tiếp công dân

1. Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Được nhận thông báo kết quả tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

4. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 10. Nghĩa vụ của công dân khi tham dự tiếp công dân

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

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

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

Điều 11. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Luật Tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN

Điều 12. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo; kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện theo Quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 13. Trách nhiệm thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường: Có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết theo quy định của Luật Tiếp công dân.

Điều 14. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và giám sát theo quy định của pháp luật.

Chương IV

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

Điều 15. 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, tài liệu có liên quan khi được yêu cầu.

2. Cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân phường.

3. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp nhận, chuyển đơn; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Định kỳ (quý, 6 tháng, 9 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, phản ánh của công dân gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

5. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, giúp Thường trực HĐND phường phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân của đại biểu HĐND tại nơi ứng cử; phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân phường.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

1. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm giúp Thường trực Hội đồng nhân dân theo dõi việc xem xét, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân thuộc lĩnh vực phụ trách theo thông báo kết luận tiếp công dân.

2. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường công tác có trách nhiệm tạo điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân, tiếp nhận, chuyển đơn, đôn đốc, theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Đại diện các cơ quan, tổ chức hữu quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị và tổ chức chu đáo, tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu.

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

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân

1. Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước, bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của Hội đồng nhân dân phường.

2. Chế độ tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân được đảm bảo các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng.

Điều 18. Trách nhiệm thi hành

Thường trực Hội đồng nhân dân; đại biểu Hội đồng nhân dân; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung quy chế

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

THAI NG