

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QĐ-HĐND Đà Nẵng, ngày tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về tổ chức và hoạt động của Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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 (HĐND) ngày 20 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 594/NQ-UBTVQH15 ngày 12 tháng 9 năm 2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về hướng dẫn hoạt động giám sát của HĐND, Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, Tổ đại biểu HĐND, đại biểu HĐND;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức và hoạt động Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố qua số điện thoại 0236.3888.888 và qua Zalo “ĐƯỜNG DÂY TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN CỬ TRI” được kết nối qua zalo số điện thoại 0918.381877.

Điều 2. Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố chịu trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc và thực hiện Quy định này.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Các Quy định trước đây trái với nội dung này chấm dứt hiệu lực thi hành.

Điều 4. Lãnh đạo Thường trực HĐND thành phố, các Ban của HĐND thành phố, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Thường trực Thành ủy (để báo cáo);
- Đoàn ĐBQH đơn vị thành phố Đà Nẵng;
- TT HĐND, UBND, UBMTTQ Việt Nam thành phố;
- Đại biểu HĐND thành phố;
- Các VP: Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố; UBND thành phố;
- Sở, ban, ngành, đoàn thể thành phố;
- TT HĐND, UBND, UBMTTQ VN và Công an các phường, xã;
- Lưu: VT, DN (T).

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đức Dũng

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY ĐỊNH

**Tổ chức và hoạt động của Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri
của Thường trực HĐND thành phố**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-HĐND ngày tháng 8 năm 2025
của Thường trực HĐND thành phố)*

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy định này quy định về trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, xử lý, giải quyết, phản hồi kết quả đối với các thông tin phản ánh, kiến nghị của cử tri tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố, qua số điện thoại 0236.3888.888 hoặc qua Zalo “ĐƯỜNG DÂY TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN CỬ TRI” (Nhóm zalo) được kết nối qua zalo số điện thoại 0918.381877.

b) Việc tổ chức tiếp nhận, xử lý, theo dõi, đôn đốc kết quả xử lý của Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy định này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức, cá nhân liên quan trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của cử tri thông qua Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố.

b) Quy định này không áp dụng đối với các thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các vụ việc đang trong quá trình thanh tra, kiểm tra, giải quyết theo thủ tục hành chính, thủ tục tố tụng.

Điều 2. Giải thích một số từ ngữ

Trong Quy định này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố là hệ thống gồm: Thiết bị viễn thông, số thuê bao 02363.888888 và số điện thoại di động kết nối qua Zalo, thiết bị phụ trợ, nhân sự và quy trình để tiếp nhận, kiểm

tra, xử lý, theo dõi, đôn đốc thực hiện và phản hồi thông tin đối với các cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan.

2. Cử tri phản ánh: Là tổ chức, công dân thực hiện việc phản ánh, kiến nghị đến số điện thoại 0236.3888.888.

3. Cơ quan xử lý: Là các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố, có thẩm quyền xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của cử tri theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Phản hồi thông tin kết quả xử lý: Là việc cơ quan có thẩm quyền sau khi tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh chuyển đến tiến hành kiểm tra, xử lý thông tin và phản hồi kết quả xử lý đến Thường trực HĐND thành phố thông qua Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố theo các hình thức: Gửi tin nhắn kèm hình ảnh xử lý vào Nhóm zalo hoặc báo cáo bằng văn bản.

Điều 3. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ

1. Vị trí, chức năng

a) Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố là kênh tiếp nhận kiến nghị, phản ánh phục vụ hoạt động giám sát của Thường trực HĐND thành phố; thông qua đó nhằm tăng cường hoạt động giám sát của cơ quan dân cử, góp phần đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, công dân, đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn thành phố;

b) Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Thường trực HĐND thành phố và do Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố tham mưu, quản lý.

2. Nhiệm vụ

a) Tiếp nhận, kiểm tra, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị; theo dõi, đôn đốc thực hiện; thông báo kết quả xử lý, giải quyết cho cử tri;

b) Tham mưu Thường trực HĐND thành phố tăng cường giám sát đối với hoạt động của cơ quan chức năng trên địa bàn thành phố;

c) Định kỳ hoặc đột xuất tổng hợp kết quả tiếp nhận, xử lý thông tin báo cáo Thường trực HĐND thành phố;

d) Thông qua thông tin phản ánh, kiến nghị, tham mưu, đề xuất các biện pháp thiết thực để Thường trực HĐND thành phố giám sát có hiệu quả các nội dung, lĩnh vực mà cử tri quan tâm.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị qua Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố

1. Việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả thông tin phản ánh, kiến nghị của cử tri được dưới sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Thường trực HĐND thành phố.

2. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố và Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố nhằm giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân.

3. Việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin xử lý phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo chính xác, kịp thời, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền; tuân thủ quy định của pháp luật và Quy định này.

4. Bảo đảm giữ bí mật thông tin cá nhân, nội dung phản ánh, kiến nghị của cử tri theo yêu cầu; xử lý nghiêm theo quy định pháp luật đối với các tổ chức, cá nhân sử dụng, lợi dụng Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc phục vụ cho mục đích cá nhân.

5. Cử tri cung cấp thông tin chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực về nội dung phản ánh của mình. Thông tin mang tính cá nhân của cử tri gửi ý kiến được giữ bí mật theo yêu cầu và theo quy định pháp luật (trừ trường hợp cung cấp cho cơ quan chức năng để xác minh, xử lý theo quy định).

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI THÔNG TIN

Điều 5. Về tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện tiếp nhận, xử lý

Là các thông tin của cử tri có họ tên, địa chỉ, số điện thoại phản ánh, kiến nghị về một vụ việc, sự việc cụ thể, rõ ràng, được cho là vi phạm pháp luật đang diễn ra hoặc đã diễn ra nhưng hậu quả chưa được xem xét, giải quyết, khắc phục; các thông tin về yêu cầu khắc phục các sự cố về hạ tầng xã hội, an ninh trật tự ảnh hưởng đến đời sống, sinh hoạt của người dân. Trừ các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Các phản ánh, kiến nghị từ chối tiếp nhận, xử lý

a) Nội dung phản ánh, kiến nghị không đầy đủ, rõ ràng, không xác định được nội dung và địa điểm đang xảy ra.

b) Cử tri có thái độ thiếu chuẩn mực, lớn tiếng, la lối, có lời nói xúc phạm người tiếp nhận thông tin hoặc đối tượng được cho là đang có hành vi vi phạm pháp luật.

Điều 6. Quy trình tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị

a) Thời gian tiếp nhận: Việc tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị được thực hiện trực tiếp từ 06 giờ 00 đến 22 giờ 00 hàng ngày thông qua số điện thoại 02363.888888.

b) Trách nhiệm của cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- Có thái độ nghiêm túc, quan tâm và lắng nghe. Trong trường hợp cần thiết liên hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương để kiểm tra, xác minh trước khi tổng hợp, báo cáo đề xuất xử lý.

- Không tiết lộ thông tin cá nhân khi chưa được sự đồng ý của cử tri.

- Trao đổi với cử tri để có đầy đủ nội dung phản ánh, kiến nghị làm cơ sở cho việc xử lý, đồng thời giải thích cho cử tri về thẩm quyền liên quan của cơ quan dân cử và phương thức xử lý thông tin, tránh trường hợp hiểu lầm dẫn đến việc cử tri yêu cầu trực tiếp xử lý các hành vi vi phạm pháp luật hoặc khắc phục các sự cố; trường hợp từ chối tiếp nhận thông tin phải giải thích lý do và hướng dẫn cho cử tri biết.

- Nội dung trao đổi thông tin bao gồm: Họ và tên, địa chỉ, số điện thoại của cử tri phản ánh, kiến nghị (trừ trường hợp cử tri từ chối cung cấp); thời gian, địa điểm, nội dung, diễn biến, mức độ vi phạm pháp luật của sự việc hoặc sự cố về hạ tầng xã hội, an ninh trật tự và yêu cầu của người cung cấp thông tin.

- Nội dung phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận phải được cập nhật kịp thời và tổng hợp dữ liệu làm cơ sở cho việc theo dõi, đôn đốc thực hiện.

2. Phân loại thông tin phản ánh, kiến nghị

a) Phản ánh, kiến nghị chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết đảm bảo theo quy định tại khoản 1 Điều 5 Quy định này. Bộ phận tiếp nhận, xử lý thông tin có trách nhiệm xác định đúng thẩm quyền để tham mưu chuyển giải quyết theo quy định tại Quyết định này và pháp luật có liên quan.

b) Phản ánh, kiến nghị cần xử lý ngay là các sự vụ, sự việc vi phạm pháp luật, các sự cố về hạ tầng xã hội, an ninh trật tự đang diễn ra, việc chậm trễ trong xử lý có thể tiếp tục gây thêm hậu quả.

c) Phản ánh, kiến nghị giải đáp, hướng dẫn là có nội dung đề nghị giải đáp, hướng dẫn về quy định pháp luật, thủ tục hành chính... hoặc có nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc diện phải xử lý ngay theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 của Quy định này như sau:

- Cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Báo cáo, đề xuất xin ý kiến chỉ đạo của Thường trực HĐND thành phố (thông qua lãnh đạo Văn phòng

Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố, lãnh đạo phòng Dân nguyện) để chuyển thông tin đến cá nhân, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, giải quyết qua Nhóm Zalo.

- Đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Xác nhận việc đã tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua nhóm Zalo trong thời gian không quá 12 giờ và có trách nhiệm kiểm tra, xử lý, báo cáo kết quả trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị khác:

- Cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Tương tự như điểm a khoản 3 Điều này.

- Đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Xác nhận việc đã tiếp nhận thông tin phản ánh qua Nhóm Zalo và có trách nhiệm kiểm tra, xử lý, báo cáo kết quả trong thời gian không quá 03 ngày (kể cả ngày nghỉ) kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin. Trường hợp việc xử lý phản ánh, kiến nghị cần phải phối hợp với các cơ quan, đơn vị khác thì thời gian phản hồi, báo cáo kết quả không quá 5 ngày (kể cả ngày nghỉ).

c) Đối với các yêu cầu hướng dẫn giải đáp và phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính, cán bộ, công chức có trách nhiệm hướng dẫn công dân, tổ chức liên hệ Cổng thông tin dịch vụ công thành phố (qua số điện thoại 02363.1022) để được hướng dẫn, giải đáp.

d) Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc quy định tại khoản 2 Điều 5 Quy định này, cán bộ, công chức từ chối tiếp nhận và nêu lý do cho cử tri được biết.

đ) Trong trường hợp cần thiết, cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo để tiến hành điều tra, xác minh tính xác thực của thông tin cũng như kết quả giải quyết của cơ quan chức năng để nâng cao chất lượng giám sát.

4. Phản hồi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm thông báo phản hồi việc chuyển tin cho cử tri được biết để cùng giám sát việc giải quyết. Việc thông báo được thực hiện 01 (một) lần qua hình thức gọi điện hoặc nhắn tin. Trường hợp chuyển tin bằng văn bản thì văn bản được gửi cho cử tri được biết.

b) Ngay sau khi nhận được kết quả xử lý của các cơ quan chức năng, nội dung kết quả xử lý được phản hồi đến cử tri (trường hợp cử tri không cung cấp thông tin cá nhân thì không thực hiện nội dung này).

5. Cập nhật, lưu trữ

a) Toàn bộ phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, các nội dung liên quan (nếu có), thời điểm xử lý, kết quả xử lý phải được cập nhật kịp thời vào phụ lục lưu trữ, làm cơ sở cho việc theo dõi, đôn đốc thực hiện.

b) Phản ánh, kiến nghị, kết quả xử lý, giải quyết được cập nhật hàng ngày, tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm để báo cáo lãnh đạo Văn phòng và Thường trực HĐND thành phố.

c) Thực hiện việc thống kê, lưu trữ, quản lý hồ sơ, tài liệu và các nội dung phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo theo quy định của pháp luật.

6. Kiểm tra, đôn đốc thực hiện

Đường dây tiếp nhận ý kiến cử tri của Thường trực HĐND thành phố có trách nhiệm rà soát các phản ánh, kiến nghị đã chuyển xử lý để theo dõi kết quả giải quyết, kịp thời đôn đốc thực hiện. Việc đôn đốc thực hiện thông qua tin nhắn trên nhóm zalo hoặc bằng văn bản. Đối với các trường hợp đã đôn đốc lần 1 mà vẫn chưa giải quyết, báo cáo lãnh đạo Văn phòng tham mưu Thường trực HĐND thành phố có văn bản đôn đốc lần 2 và nhắc nhở, phê bình yêu cầu thực hiện, trừ trường hợp cơ quan chức năng có báo cáo nêu rõ lý do chưa thực hiện. Đồng thời tham mưu Thường trực HĐND thành phố chỉ đạo các Ban của HĐND thành phố tổ chức giám sát đối với các thông tin chưa được giải quyết dứt điểm.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Lãnh đạo Thường trực HĐND thành phố, các Ban của HĐND thành phố, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Thủ trưởng các cơ quan đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố có trách nhiệm cử cán bộ làm đầu mối tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả đối với phản ánh, kiến nghị của cử tri.

3. Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố thông qua công tác tổng hợp, đánh giá hiệu quả trong việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi các kiến nghị, phản ánh của cử tri, báo cáo Thường trực HĐND thành phố tuyên dương, xử lý theo quy định.

4. Trong quá trình tổ chức triển khai, thực hiện nếu có vướng mắc, phát sinh, các tổ chức, cá nhân liên quan phản ánh đến lãnh đạo Thường trực HĐND thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.