

Số: 18/NQ-TTHĐND

Quỳnh Nhai, ngày 15 tháng 4 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

Ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hội đồng nhân dân xã khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031

**THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ
KHÓA II, NHIỆM KỲ 2026 - 2031**

*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 ngày 10 tháng 12 năm 2025;*

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân;

Xét Tờ trình số 19/TTr-VP ngày 14 tháng 4 năm 2026 của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; kết quả biểu quyết tại Phiên họp thứ Ba của Thường trực Hội đồng nhân dân xã ngày 15 tháng 4 năm 2026.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hội đồng nhân dân xã khóa II, nhiệm kỳ 2026- 2031, gồm 05 Chương, 13 Điều.

Điều 2. Thường trực Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, đơn vị có liên quan theo trách nhiệm thi hành Nghị quyết.

Nghị quyết có hiệu lực thi hành từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- TT HĐND tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH - HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- UBND xã; UB MTTQ VN xã;
- Như Điều 2;
- LĐ, CV VP HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**

Đình Trung Dũng

QUY TRÌNH

Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hội đồng nhân dân xã

khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 18/NQ-TTHĐND ngày 15/4/2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy trình này quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến Hội đồng nhân dân xã *(sau đây gọi chung là đơn)*.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã trong việc tiếp nhận và xử lý đơn.

Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn

Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm xử lý đơn tiếp nhận được từ các nguồn theo quy định tại Khoản 1, Điều 4 Chương II Quy trình này trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn. Việc xử lý đơn phải tuân theo quy định của pháp luật; đảm bảo tính khoa học, khách quan, trung thực, chính xác, kịp thời.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI

Điều 4. Tiếp nhận đơn

1. Nguồn tiếp nhận đơn:

1.1. Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi tại Trụ sở tiếp công dân của xã qua hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

1.2. Đơn do Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến.

1.3. Đơn gửi qua dịch vụ Bưu chính.

1.4. Đơn gửi từ các cơ quan báo, đài qua chuyên mục "diễn đàn cử tri".

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Khoản 1 Điều này được chuyển đến Văn thư của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

vào sổ công văn đến; chuyên viên theo dõi việc giải quyết đơn mở sổ, nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ. Việc mở sổ theo dõi đơn được tính số thứ tự liên tục từ đầu nhiệm kỳ đến cuối nhiệm kỳ Hội đồng nhân dân xã khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031 (có biểu mẫu kèm theo).

Điều 5. Phân loại đơn

Đơn tiếp nhận được từ các nguồn theo quy định tại Khoản 1, Điều 4 Quy trình này được phân loại để xử lý theo quy định như sau:

1. Phân loại theo nơi nhận

- 1.1. Đơn gửi Hội đồng nhân dân xã.
- 1.2. Đơn gửi Thường trực Hội đồng nhân dân xã.
- 1.3. Đơn gửi các Ban của Hội đồng nhân dân xã.
- 1.4. Đơn gửi các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã.
- 1.5. Đơn gửi các đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

2. Phân loại theo nội dung

- 2.1. Đơn khiếu nại.
- 2.3. Đơn phản ánh, kiến nghị.
- 2.4. Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

3. Phân loại theo điều kiện xử lý

3.1. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn có chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị ký tên hoặc điểm chỉ trực tiếp.

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại theo quy định.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo theo quy định.

- Đơn phản ánh, kiến nghị phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị.

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức nào tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị cung cấp được thông tin, tình tiết mới.

3.2. Đơn không đủ điều kiện xử lý:

- Là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm 3.1, Khoản 3, Điều 5 Quy trình này.

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Đơn gửi nhiều lần về cùng một nội dung đã được hướng dẫn hoặc trả lời.

4. Phân loại theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị.

4.1. Đơn có họ, tên, chữ ký của một người.

4.2. Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người.

5. Phân loại theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn

5.1. Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

5.2. Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

6. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

6.1. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính Nhà nước.

6.2. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan tiến hành hoạt động tố tụng, thi hành án.

6.3. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo.

6.4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp Nhà nước.

Chương III **XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO**

Điều 6. Tiếp nhận đơn

Trong ngày nhận đơn hoặc chậm nhất là ngày làm việc tiếp theo, Văn thư của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tiếp nhận đơn, vào sổ công văn đến, chuyển Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

Điều 7. Xử lý đơn

1. Đối với đơn gửi Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã hoặc gửi đích danh đại biểu Hội đồng nhân dân xã thì chậm nhất sau 02 ngày kể từ ngày nhận đơn, đại biểu Hội đồng nhân dân xã báo cáo Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã; Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã tổng hợp, phân loại và xử lý như sau:

1.1. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của xã, các cơ quan của tỉnh đóng trên địa bàn: Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã gửi Thường trực Hội đồng nhân dân xã chậm nhất 02 ngày kể từ ngày nhận được đơn.

1.2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của xã: Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển nội dung đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết, đôn đốc, theo dõi và tổ chức giám sát việc giải quyết.

2. Đối với đơn gửi Hội đồng nhân dân xã

2.1. Đối với đơn gửi Hội đồng nhân dân xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã và đơn do Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến:

- Chậm nhất sau 02 ngày kể từ nhận đơn, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã phân loại, đề xuất với Thường trực Hội đồng nhân dân xã giao các Ban của Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu, đề xuất hướng giải quyết theo lĩnh vực.

- Chậm nhất sau 03 ngày từ ngày Thường trực Hội đồng nhân dân xã giao, các Ban của Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu, đề xuất với Thường trực Hội đồng nhân dân xã hướng giải quyết.

2.2. Đối với đơn gửi Ban của Hội đồng nhân dân xã: Chậm nhất sau 03 ngày kể từ ngày nhận đơn, các Ban của Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu, báo cáo và đề xuất với Thường trực Hội đồng nhân dân xã hướng giải quyết.

Điều 8. Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, quyết định xử lý đơn

1. Đối với đơn đủ điều kiện xử lý theo quy định tại Điểm 3.1, Khoản 3, Điều 5 Quy trình này thì chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại Điểm 3.1, Khoản 3, Điều 5 của Quy trình này thì hướng dẫn người gửi đơn, gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo từng trường hợp cụ thể hoặc lưu đơn theo quy định.

3. Trường hợp xét thấy cần thiết, Thường trực HĐND xã tổ chức Đoàn khảo sát, giám sát hoặc giao cho các Ban của HĐND xã khảo sát, giám sát việc giải quyết đơn theo quy định của pháp luật.

4. Việc thực hiện trình tự xử lý đơn được thực hiện bằng phiếu xử lý đơn theo mẫu phiếu kèm theo Quy trình này.

Chương IV ĐƠN ĐỐC, THEO DÕI, GIÁM SÁT GIẢI QUYẾT

Điều 9. Đơn đốc, theo dõi việc giải quyết đơn

1. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị cấp xã, các cơ quan của tỉnh đóng trên địa bàn xã: Trên cơ sở đề xuất của các Ban của Hội đồng nhân dân xã xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã chuyển đơn đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; đồng thời giao các Ban của Hội đồng nhân dân xã theo dõi, giám sát việc giải quyết theo quy định.

2. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của xã: Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển nội dung đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền của xã để giải quyết; đồng thời đơn đốc, theo dõi và tổ chức giám sát việc giải quyết theo quy định.

Điều 10. Giám sát việc giải quyết đơn

1. Việc giám sát kết quả giải quyết đơn của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân được bố trí vào chương trình giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân

xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

2. Trong quá trình giám sát nếu phát hiện việc giải quyết đơn của công dân có tình trạng thiếu trách nhiệm hoặc đùn đẩy trách nhiệm, trì hoãn việc giải quyết của các cấp, các ngành; giải quyết không đúng quy định của pháp luật, Thường trực Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã yêu cầu người giải quyết khiếu nại, tố cáo xem xét trách nhiệm trong việc thực thi công vụ, đồng thời yêu cầu thủ trưởng cấp trên trực tiếp giải quyết theo quy định.

Chương V

TỔNG HỢP BÁO CÁO, LƯU TRỮ, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Tổng hợp báo cáo

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản với Thường trực Hội đồng nhân dân xã kết quả giải quyết đơn vào ngày 30 hằng tháng.

Điều 12. Lưu trữ

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức nộp lưu trữ hồ sơ công việc theo quy định.

2. Hồ sơ lưu gồm: Đơn; phiếu đề xuất xử lý đơn; dự thảo Công văn xử lý đơn của Thường trực Hội đồng nhân dân xã; đề xuất của các Ban của Hội đồng nhân dân xã; Công văn giải quyết của cơ quan có thẩm quyền và các tài liệu liên quan theo quy định.

Điều 13. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã kịp thời kiến nghị với Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, sửa đổi cho phù hợp./.

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

PHIẾU XỬ LÝ
Đơn thư của công dân

Kính gửi: Thường trực Hội đồng nhân dân xã

Văn phòng HĐND xã	Ý kiến của Thường trực HĐND xã
<p>* Tóm tắt nội dung:</p> <p>* Ý kiến đề xuất:.....</p> <p>Lãnh đạo Văn phòng HĐND - UBND xã kính trình Thường trực HĐND xã xem xét, quyết định./.</p> <p style="text-align: center;"><i>Ngày.....tháng....năm.....</i> LÃNH ĐẠO VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND XÃ</p>	<p>Nhất trí <input type="checkbox"/> Không nhất trí <input type="checkbox"/></p> <p>Ý kiến bổ sung</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;"><i>Ngày tháng năm.....</i> TM. THƯỜNG TRỰC HĐND</p>
Đề xuất của chuyên trách BanHĐND xã	
<p>* Căn cứ đề xuất:</p> <p>* Ý kiến đề xuất:</p> <p style="text-align: center;">Chuyên trách Ban kính trình HĐND xã xem xét, quyết định. <i>Ngày.....tháng....năm.....</i> CHUYÊN TRÁCH BAN</p>	
Phê duyệt của Thường trực HĐND xã	
<p>Nhất trí <input type="checkbox"/> Không nhất trí <input type="checkbox"/></p> <p>Ý kiến bổ sung:.....</p> <p style="text-align: center;"><i>Ngày tháng năm.....</i> TM. THƯỜNG TRỰC HĐND</p>	