

Số: 05/NQ-TTHĐND

Thảo Nguyên, ngày 30 tháng 7 năm 2025

NGHỊ QUYẾT

Ban hành Quy chế về hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư qua hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thảo Nguyên khoá I, nhiệm kỳ 2021-2026

**THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
PHƯỜNG THẢO NGUYÊN**

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tổ cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/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, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

Xét Tờ trình số 05/TTr-VP ngày của Văn phòng HĐND và UBND phường và ý kiến thảo luận tại Phiên họp thứ hai của Thường trực HĐND phường.

QUYẾT NGHỊ

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế về hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư qua hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu HĐND phường Thảo Nguyên khoá I, nhiệm kỳ 2021-2026, gồm 5 chương và 17 điều.

Điều 2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của 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 và các cơ quan có liên quan theo trách nhiệm thi hành Nghị quyết.

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

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Lãnh đạo UBND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường;
- Như Điều 2;
- Lưu VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**



Trần Dân Khôi



QUY CHẾ

Về hoạt động tiếp công dân và xử lý đơn thư qua hoạt động tiếp công dân
của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường
khoá I, nhiệm kỳ 2021-2026

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 05/NQ-TTHĐND ngày 30/7/2025
của Thường trực Hội đồng nhân dân phường)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về nguyên tắc, hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; việc đôn đốc, kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chính đáng của công dân.

Điều 2. Mục đích và nguyên tắc

1. Tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đúng quy định của pháp luật.

2. Tôn trọng, lắng nghe, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Giải thích, tuyên truyền để công dân chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

3. Bảo đảm khách quan, 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.

4. Bảo đảm tuân thủ trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết công việc theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Trách nhiệm 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. 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 phân công.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường

Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường.

Điều 5. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân:

a) Sắp xếp lịch tiếp công dân cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường và thông báo cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường biết.

b) Đề nghị Ủy ban nhân dân cấp xã bố trí địa điểm tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo Quy chế này. .

2. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường

a) Phối hợp với Ủy ban nhân dân phường bố trí địa điểm và tạo các điều kiện cần thiết để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tham gia tiếp công dân theo quy định.

b) Căn cứ lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đơn đốc đại biểu của tổ tham gia tiếp công dân theo quy định, bảo đảm hằng tháng mỗi Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường có ít nhất 01 đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

c) Theo dõi, đơn đốc việc giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tổng hợp báo cáo tình hình kết quả tiếp công dân gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân phường trước ngày 25 hằng tháng.

d) Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường thanh toán đầy đủ, kịp thời các chế độ cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các cá nhân liên quan trong việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo quy định.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân vào ngày 20 hằng tháng, nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc liền trước hoặc liền sau.

2. Thời gian, địa điểm, nội dung tiếp công dân được thông báo đến các cơ quan, tổ chức, tổ dân phố, cá nhân có liên quan và niêm yết tại nơi tiếp công dân.

Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân phường và công bố trên Cổng thông tin điện tử của UBND phường.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân phường gửi lịch tiếp công dân đến Ủy ban nhân dân phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các cơ quan, đơn vị liên quan để biết và có thể mời đại diện các cơ quan, đơn vị cùng dự tiếp công dân (nếu thấy cần thiết).

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

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện tiếp công dân theo Kế hoạch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và phân công của Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND phường.

3. Trường hợp đại biểu Hội đồng nhân dân phường không thực hiện được việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố vì có lý do chính đáng thì đại biểu có trách nhiệm báo cáo Thường trực HĐND phường, Tổ trưởng tổ đại biểu HĐND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường để điều chỉnh lịch trước ngày tiếp công dân chậm nhất là 03 ngày; đồng thời dự kiến thời gian cụ thể thực hiện việc tiếp công dân.

Điều 8. Trình tự và yêu cầu tiếp công dân

1. Nghe công dân trình bày, phản ánh (*yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền; 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.

2. Yêu cầu công dân cung cấp các văn bản, tài liệu có liên quan.

3. Yêu cầu các ngành chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan (*nếu có*).

4. 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

5. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Nhận đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

8. Sau khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổng hợp, chuyển ý kiến, kiến nghị, đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân đến Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Chậm nhất 02 ngày kể từ ngày tiếp công dân, Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổng hợp, phân loại các ý kiến, kiến nghị, đơn, thư, khiếu nại, tố cáo của công dân thông qua Thường trực hội đồng nhân dân phường chuyển đến các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết theo thẩm quyền và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết; đồng thời đôn đốc, theo dõi và giám sát việc giải quyết, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, ĐƠN ĐỐC, THEO DÕI VÀ GIÁM SÁT GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 9. Nguyên tắc xem xét, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Những đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương nào thì chuyển đến cơ quan, đơn vị, địa phương đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường không xem xét, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo không ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, cá nhân bị tố cáo; không xem xét, xử lý đối với đơn kiến nghị, phản ánh không ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

Đối với những đơn thư có nội dung tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, tiêu cực, hành vi tội phạm thì xử lý theo quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

Điều 10. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đối với đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận được qua tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường, thì chậm nhất sau 02 ngày, Văn phòng HĐND và UBND phường giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân loại, đề xuất hướng giải quyết.

2. Đối với đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận được qua tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường và đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân phường thì chậm nhất sau 02 ngày kể từ ngày nhận đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường để tổng hợp, phân loại, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường đề xuất hướng giải quyết.

Điều 11. Giải quyết và đơn đốc kết quả giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thường trực Hội đồng nhân dân phường:

Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công các Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện trình tự giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và trả lời trực tiếp với công dân.

2. Đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường, các cơ quan, đơn vị khác trên địa bàn: Trên cơ sở đề xuất

của Văn phòng HĐND và UBND phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường chuyển đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; đồng thời, giao cho các Ban của Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường 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 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 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.

Điều 12. Theo dõi, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc giám sát kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân được bố trí vào chương trình giám sát của Thường trực HĐND phường, các Ban của HĐND phường và Tổ đại biểu HĐND phường.

2. Trong quá trình giám sát nêu phát hiện việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có tình trạng thiếu trách nhiệm hoặc đùn đẩy trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, các ngành, trì hoãn việc giải quyết; giải quyết không đúng quy định của pháp luật, Thường trực HĐND phường yêu cầu người giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xem xét trách nhiệm trong việc thực thi công vụ; đồng thời yêu cầu thủ trưởng cấp trên của cơ quan, đơn vị, ngành xem xét giải quyết theo quy định.

Chương IV

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 13. Đối với Ủy ban nhân dân phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

Sáu tháng một lần, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, chủ trì phối hợp với Ủy ban nhân dân phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường đánh giá tình hình, kết quả hoạt động tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân và kết quả việc giải quyết các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Điều 14. Đối với các phòng chuyên môn thuộc UBND phường và cơ quan, đơn vị, tổ chức hữu quan

1. Các phòng chuyên môn của UBND phường và các cơ quan, đơn vị, tổ chức hữu quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị và tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu.

2. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn của UBND phường; cơ quan, đơn vị, tổ chức hữu quan, tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong việc xem xét, giải quyết, trả lời đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực có liên quan.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Bảo đảm điều kiện, cơ sở vật chất cho việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo kế hoạch hoặc khi đại biểu yêu cầu; phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo quy định.

2. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân phường, chuyên trách các ban Hội đồng nhân dân phường trong việc tiếp công dân; tổng hợp, theo dõi, đôn đốc cơ quan có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; định kỳ (*hàng tháng, quý, 6 tháng, năm*) tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về hoạt động tiếp công dân.

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

4. Mở sổ theo dõi và tiếp nhận những ý kiến của công dân, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

5. Xây dựng dự thảo kế hoạch, thông báo lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; thông báo kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong việc tiếp công dân theo quy định (*nếu Chủ tịch, các Phó chủ tịch chủ trì buổi tiếp công dân*).

6. Đối với những vụ việc phức tạp, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý.

Điều 16. Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND phường

1. Phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tạo các điều kiện cần thiết để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tham gia tiếp công dân theo quy định.

2. Tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác kịp thời, cung cấp hồ sơ tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực, địa bàn quản lý gửi Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Văn phòng HĐND và UBND phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường

khi có yêu cầu để chuẩn bị nội dung tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 17. Trong quá trình thực hiện quy chế, nếu có vướng mắc Văn phòng HĐND và UBND phường kịp thời kiến nghị với Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.