HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **PHƯỜNG BẠCH ĐẰNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 26 /NQ-HĐND	*Bạch Đằng, ngày 15 tháng 7 năm 2026*

NGHỊ QUYẾT
Ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Bạch Đằng khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG BẠCH ĐẰNG KHÓA II, NHIỆM KỲ 2026-2031, KỲ HỌP THỨ 5 (KỲ HỌP THƯỜNG LỆ GỮA NĂM 2026)

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013, được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XV 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;

Theo Tờ trình số 18/TTr-TTHĐND ngày 09 tháng 7 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Bạch Đằng; Báo cáo thẩm tra của Ban Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân phường; ý kiến thảo luận của 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 của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Bạch Đằng khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng HĐND và UBND phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, các đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường Bạch Đằng khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031, Kỳ họp thứ 5 (Kỳ họp thường lệ giữa năm 2026) thông qua ngày 15 tháng 7 năm 2026./.

Nơi nhận:
- TT HĐND, UBND thành phố;
- TT Đảng ủy, HĐND, UBND phường;
- Uỷ ban MTTQ Việt Nam phường;
- Các Ban HĐND phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị;
- Lưu: VT, HSKH.

CHỦ TỊCH

Trần Huy Kiên

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **PHƯỜNG BẠCH ĐẰNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ
Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Bạch Đằng khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số: 26/NQ-HĐND ngày 15 tháng 7 năm 2026 của Hội đồng nhân dân phường Bạch Đằng)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Bạch Đằng; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; chế độ thông tin, báo cáo và điều kiện bảo đảm thực hiện.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

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

2. Việc tiếp công dân được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của phường. Thường trực Hội đồng nhân dân phường bố trí lịch, thành phần đại biểu theo các Tổ đại biểu và bảo đảm các điều kiện phục vụ tiếp công dân theo quy định.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi khi công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; nghiêm cấm các hành vi gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở công dân đến kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân, vi phạm các quy định khác trong thực hiện tiếp công dân.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh gửi Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải được tiếp nhận, phân loại và xử lý kịp thời.

2. Việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải được theo dõi, đôn đốc thường xuyên và giám sát theo quy định.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi tham dự buổi tiếp công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân được tiếp có các quyền sau đây:

- Trình bày khách quan, trung thực các nội dung liên quan đến yêu cầu, kiến nghị, phản ánh.

- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến yêu cầu, kiến nghị, phản ánh.

- Được nhận thông báo kết luận tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường hoặc văn bản nêu ý kiến, kiến nghị của đại biểu Hội đồng nhân dân phường (nếu có).

- Các quyền khác được quy định trong các văn bản pháp luật khác có liên quan.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân được tiếp có các nghĩa vụ sau đây:

- Chấp hành nội quy, quy định nơi tiếp công dân.

- 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.

- Thực hiện các nghĩa vụ khác được quy định trong các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi gửi đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

Công dân khi gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền và nghĩa vụ theo quy định của Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 và các luật sửa đổi, bổ sung có liên quan.

Điều 7. Trách nhiệm trong tổ chức tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường; phân công Ban của Hội đồng nhân dân phường chuẩn bị nội dung có liên quan theo lĩnh vực phụ trách.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 lần; tiếp công dân khi xét thấy cần thiết hoặc theo đề nghị của công dân. Thường trực Hội đồng nhân dân phường cử đại diện tiếp công dân theo lịch đã công khai.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định và theo lịch do Thường trực Hội đồng nhân dân phường sắp xếp.

4. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường chuẩn bị nội dung các cuộc tiếp công dân theo phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

5. Văn phòng HĐND và UBND có trách nhiệm giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức công tác tiếp công dân; thực hiện các nhiệm vụ liên quan theo quy định tại quy chế này.

6. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường và các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân khi có yêu cầu; đồng thời, triển khai thực hiện kết luận của người chủ trì buổi tiếp công dân, kiến nghị của đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong công tác tiếp công dân.

Điều 8. Trách nhiệm trong tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

1. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định; các Tổ đại biểu phối hợp theo dõi, tổng hợp tình hình trong phạm vi Tổ.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khi nhận được văn bản chuyển đơn của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm xem xét, giải quyết và thông báo kết quả theo đúng thời hạn, quy định của pháp luật.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường là đầu mối tham mưu việc tiếp nhận, vào sổ, phân loại đơn gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường; tham mưu chủ thể có thẩm quyền xử lý, chuyển đơn, theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả; định kỳ báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo quy định.

Chương II
TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường theo lịch do Thường trực Hội đồng nhân dân phường sắp xếp. Căn cứ điều kiện thực tế, Thường trực Hội đồng nhân dân phường bố trí đại biểu theo các Tổ đại biểu để thực hiện việc tiếp công dân phù hợp.

3. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết:

- Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp; chức vụ, chức danh người tiếp);

- Nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quyền và trách nhiệm của người tiếp công dân);

- Quy trình tiếp công dân; quy trình xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong tháng theo lịch do Thường trực Hội đồng nhân dân phường ban hành và công khai. Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng nhân dân phường dự kiến thời gian thay đổi cụ thể và thông báo đến công dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo, trừ trường hợp bất khả kháng.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ 01 buổi trong tháng theo lịch do Thường trực Hội đồng nhân dân phường sắp xếp và công khai; lịch tiếp được thông báo đến đại biểu chậm nhất là 10 ngày trước ngày tiếp công dân.

Điều 11. Tiếp công dân đột xuất

Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

1. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, có liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc có ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

2. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 12. Công khai thông tin

Lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân nơi diễn ra buổi tiếp,

được thông báo trên hệ thống loa truyền thanh của phường và Cổng thông tin điện tử phường.

Điều 13. Thành phần tham dự buổi tiếp công dân

1. Thành phần tham dự buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường:

- Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân phường được cử chủ trì buổi tiếp;

- Công dân đăng ký dự buổi tiếp;

- Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường;

- Đại diện Ban của Hội đồng nhân dân có liên quan;

- Đại diện lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị thuộc phường có liên quan;

- Đại diện lãnh đạo và chuyên viên của Văn phòng HĐND và UBND phường;

Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân phường được cử chủ trì buổi tiếp công dân, quyết định thành phần tham dự cụ thể phù hợp với nội dung vụ việc.

2. Thành phần tham dự buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân phường được phân công chủ trì buổi tiếp;

- Công dân được mời tham dự buổi tiếp;

- Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thuộc Tổ đại biểu;

- Đại diện Tổ dân phố.

Điều 14. Quy trình tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

1. Văn phòng HĐND và UBND phường chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân:

a) Chủ trì, phối hợp với Ban của Hội đồng nhân dân theo lĩnh vực phụ trách rà soát, lập danh sách cụ thể các vụ việc, đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh do công dân gửi đến Hội đồng nhân dân phường;

b) Các vụ việc đã xử lý nhưng chưa có kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền hoặc đã được giải quyết nhưng công dân vẫn tiếp tục gửi đơn nhiều lần;

c) Các vụ việc tồn đọng, kéo dài, cơ quan có thẩm quyền chậm giải quyết hoặc có vướng mắc trong quá trình giải quyết;

d) Các vụ việc đã được đôn đốc nhiều lần nhưng chưa có kết quả trả lời;

e) Phối hợp với các đơn vị liên quan lập hồ sơ vụ việc, thu thập tài liệu, văn bản về quá trình giải quyết hoặc chưa giải quyết, trách nhiệm của các đơn vị liên quan gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân phường trước 02 ngày diễn ra buổi tiếp công dân.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường phối hợp với Ban của Hội đồng nhân dân có lĩnh vực liên quan tham mưu công tác chuẩn bị: xây dựng kế hoạch, phát

hành giấy mời, chuẩn bị nội dung, dự thảo Thông báo kết luận buổi tiếp công dân; theo dõi, ghi chép biên bản buổi tiếp công dân. Trường hợp cần thiết, có thể mời các cơ quan liên quan họp để được cung cấp thêm thông tin, hồ sơ về nội dung vụ việc trước khi Thường trực Hội đồng nhân dân phường thực hiện buổi tiếp.

3. Trình tự thực hiện buổi tiếp công dân:

a) Văn phòng HĐND và UBND phường báo cáo thành phần tham dự buổi tiếp công dân;

b) Người chủ trì buổi tiếp công dân quán triệt nội dung; thực hiện tiếp công dân theo thứ tự danh sách đã đăng ký, gồm các bước sau:

- Công dân trình bày ý kiến (đối với đoàn đông người thì chỉ cử người đại diện theo quy định của pháp luật để trình bày); cung cấp các văn bản, tài liệu (nếu có);

- Đại diện các cơ quan tham dự buổi tiếp công dân có ý kiến về nội dung trình bày của công dân theo thẩm quyền và trách nhiệm;

- Công dân có thể trình bày ý kiến phản hồi (nếu có);

- Người chủ trì buổi tiếp kết luận về nội dung trình bày của công dân.

Trường hợp công dân chưa đến lượt tiếp nhưng đã hết thời gian, công dân có thể đề nghị bố trí tiếp tại các buổi tiếp công dân lần sau. Văn phòng tiếp nhận và đề nghị xử lý theo quy định.

4. Ban hành thông báo kết luận buổi tiếp công dân:

Chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường hoàn thiện dự thảo Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, trình người chủ trì buổi tiếp xem xét, chịu trách nhiệm về nội dung trước khi ban hành.

Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường ký thừa lệnh ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân khi được phân công cụ thể trong Quy chế làm việc hoặc văn bản có liên quan; việc ký và ban hành văn bản phải bảo đảm đúng thẩm quyền, thể thức theo quy định.

Điều 15. Quy trình tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường theo lịch do Thường trực Hội đồng nhân dân phường sắp xếp và công khai.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường rà soát đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh có liên quan, chuyển thông tin đến Tổ trưởng Tổ đại biểu để phối hợp chuẩn bị nội dung và báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công đại biểu tiếp công dân. Đối với nội dung công dân gửi trực tiếp đến đại

biểu, đại biểu thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường qua Văn phòng để phối hợp tổ chức việc tiếp công dân.

Giấy mời và các văn bản phục vụ buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường do Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu, phát hành theo phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân bố trí thời gian tiếp công dân theo đúng lịch; chuẩn bị nội dung tiếp công dân theo phân công. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã công bố, đại biểu dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo, đồng thời thông báo qua Tổ trưởng Tổ đại biểu để phối hợp. Thường trực Hội đồng nhân dân phường điều chỉnh lịch, sắp xếp đại biểu và thời gian tiếp công dân phù hợp.

4. Khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải đeo huy hiệu đại biểu, có biển tên và ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày. Đại biểu lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân; tuyên truyền, giải thích chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định; tiếp nhận tài liệu có liên quan và nghiên cứu, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền.

Sau buổi tiếp, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm xử lý đơn, kiến nghị theo quy định; báo cáo Tổ trưởng Tổ đại biểu để phối hợp theo dõi, tổng hợp, đồng thời gửi Văn phòng HĐND và UBND phường để cập nhật, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 16. **Công tác phối hợp thực hiện**

Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có nội dung liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp, tham dự các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu.

Chương III
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 17. Tiếp nhận đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được tiếp nhận, vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, nếu có, để quản lý, phân loại, xử lý

thống nhất theo quy định. Việc quản lý, sử dụng thông tin, tài liệu phải bảo đảm bí mật thông tin người tố cáo, bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn hồ sơ điện tử.

2. Nguồn tiếp nhận đơn gồm:

a) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính;

b) Đơn tiếp nhận thông qua hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường;

c) Đơn tiếp nhận thông qua hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân phường;

d) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến;

đ) Đơn tiếp nhận từ nguồn khác theo quy định của pháp luật.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm chuyển đơn hoặc thông tin về đơn đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường thông qua Văn phòng HĐND và UBND phường để vào sổ theo dõi, phối hợp phân loại; việc xử lý đơn được thực hiện theo trách nhiệm quy định tại các Điều 19, 20 và 21 của Quy chế này. Trường hợp đơn được tiếp nhận thông qua Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường thì Tổ đại biểu chuyển đơn về Thường trực Hội đồng nhân dân phường thông qua Văn phòng HĐND và UBND phường.

4. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong việc tiếp nhận, vào sổ, cập nhật, quản lý đơn; tham mưu phân loại, xử lý đơn và theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Phân loại và lưu đơn

1. Căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, bao gồm:

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn tố cáo;

c) Đơn kiến nghị, phản ánh;

d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau;

2. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn dùng chữ viết là tiếng Việt, trường hợp đơn không dùng chữ viết là tiếng Việt thì phải kèm bản dịch bằng tiếng Việt; đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; đối với đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của cơ

quan, tổ chức thì phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức và có chữ ký của người đại diện theo pháp luật. Đồng thời, đơn còn phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Đơn khiếu nại ghi rõ họ tên, địa chỉ người bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

b) Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và thông tin khác có liên quan;

Trường hợp đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người viết đơn hoặc sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật, nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo khoản 2 Điều 25 của Luật Tố cáo thì cũng được coi là đủ điều kiện xử lý.

c) Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

3. Đơn không đủ điều kiện xử lý, bao gồm:

a) Đơn không đáp ứng yêu cầu quy định tại khoản 2 Điều này;

b) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

c) Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo, có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

d) Đơn rách nát, chữ viết tẩy xóa, không rõ, không đọc được;

4. Phân loại đơn theo trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

5. Việc lưu đơn được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại khoản 3 Điều này;

b) Đơn đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết, trả lời mà không có căn cứ để xem xét lại việc giải quyết, trả lời;

c) Đơn đã được nghiên cứu, xử lý và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và đang trong quá trình theo dõi, đôn đốc việc giải quyết;

d) Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục nhưng người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không đồng ý, chuyển sang tố cáo mà không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ chứng minh nội dung tố cáo;

đ) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

6. Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 5 Điều này là 01 năm. Việc tiêu hủy đơn được thực hiện theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn nhiều lần thuộc các điểm b, c và d khoản 5 Điều này, khi xét thấy cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn biết.

Điều 19. Thường trực Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân ở phường gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân; đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở phường;

b) Đơn do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân đề nghị xử lý;

c) Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân nhận được qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri đề nghị xử lý;

d) Đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan ở trung ương. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan ở trung ương thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Thường trực Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố.

5. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 18 của Quy chế này.

Điều 20. Ban của Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Ban của Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương gửi đến thuộc lĩnh vực phụ trách của Ban của Hội đồng nhân dân; đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương thuộc lĩnh vực Ban của Hội đồng nhân dân phụ trách;

b) Đơn do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phường đề nghị xử lý.

2. Ban của Hội đồng nhân dân phường tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan ở trung ương thì Ban của Hội đồng nhân dân phường chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý.

4. Trường hợp đơn không thuộc trách nhiệm xử lý thì chuyển đến Ban khác của Hội đồng nhân dân phường để xử lý theo thẩm quyền. Trường hợp đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để xử lý theo thẩm quyền.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Ban của Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm

quyền phải thông báo việc giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

6. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Ban của Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của phường;

b) Ban của Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc Ban của Hội đồng nhân dân phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố.

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 18 của Quy chế này.

Điều 21. Đại biểu Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương và đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân, trừ trường hợp thuộc thẩm quyền của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

5. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố.

6. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về thực hiện việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến mình.

Điều 22. Giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời; Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời; hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật thì thực hiện quyền giám sát như sau:

a) Thường trực Hội đồng nhân dân kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả; khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày, cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh vấn đề quan tâm; tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân cùng cấp giám sát. Trên cơ sở kết quả giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền theo Điều 32 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân; khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì thực hiện thẩm quyền theo khoản 4 Điều 4 của Luật này.

b) Ban của Hội đồng nhân dân kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả; khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày, cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh vấn đề quan tâm; tổ chức Đoàn giám sát. Trên cơ sở kết quả giám sát, Ban của Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền theo Điều 35 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội

và Hội đồng nhân dân; khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì thực hiện thẩm quyền theo khoản 4 Điều 4 của Luật này.

c) Đại biểu Hội đồng nhân dân gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đề nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày, cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh vấn đề quan tâm. Trên cơ sở kết quả giám sát, đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền theo Điều 38 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân; khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì thực hiện thẩm quyền theo khoản 4 Điều 4 của Luật này.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN

Điều 23. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

1. Xây dựng kế hoạch, lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân, tiếp nhận việc đăng ký tiếp công dân, thông báo công khai lịch tiếp công dân trên các phương tiện thông tin đại chúng của phường.

2. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của phường; mở sổ theo dõi hoặc cập nhật thông tin vào hệ thống, cơ sở dữ liệu, nếu có; quản lý hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử và bảo mật thông tin người tố cáo, dữ liệu cá nhân theo quy định.

4. Tiếp nhận, vào sổ, tổng hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường; tham mưu phân loại, xử lý đơn; tham mưu việc chuyển đơn, hướng dẫn, trả lời, lưu đơn, theo dõi, đôn đốc kết quả giải quyết đơn theo đúng thẩm quyền và quy định của pháp luật.

5. Tham mưu, chuẩn bị dự thảo văn bản phục vụ việc tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết đơn, trình Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phường xem xét, ký ban hành. Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chỉ ký văn bản hành chính phục vụ

công tác tiếp công dân, xử lý đơn khi được phân công, giao ký theo quy định và phải bảo đảm đúng thẩm quyền, thể thức.

Điều 24. Trách nhiệm các Ban của Hội đồng nhân dân phường

1. Phân công thành viên của Ban dự tiếp công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân phường và khi đại biểu Hội đồng nhân dân phường yêu cầu.

2. Nghiên cứu, tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân phường hướng giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân. Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường đôn đốc và giám sát việc giải quyết, thông báo, trả lời công dân đối với những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực Ban phụ trách.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 25. Bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân

1. Công an phường bố trí lực lượng tại Trụ sở tiếp công dân bảo đảm an ninh, trật tự trong thời gian diễn ra việc tiếp công dân; có biện pháp xử lý kịp thời đối với những người vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phối hợp với Công an phường bảo đảm an ninh, trật tự trong thời gian diễn ra việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 26. Chế độ báo cáo, ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số

1. Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân phường báo cáo Hội đồng nhân dân phường về kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định.

2. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường báo cáo Hội đồng nhân dân phường về kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực phụ trách. Báo cáo của các Ban gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân phường qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường để tổng hợp.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân phường. Trường hợp phát sinh vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người hoặc có nội dung cần theo dõi, giám sát, đại biểu Hội đồng nhân dân phường kịp thời báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường để xem xét, chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền.

4. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, cập nhật, tổng hợp số liệu, tài liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường xây dựng báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất; đôn đốc các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường cung cấp thông tin, số liệu phục vụ việc tổng hợp, báo cáo theo quy định.

5. Thường trực Hội đồng nhân dân phường chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan triển khai ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

6. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm cập nhật, khai thác hệ thống thông tin về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 27. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có quy định mới hoặc phát sinh vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường và cơ quan có liên quan kiến nghị với Thường trực Hội đồng nhân dân phường qua Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, rà soát. Thường trực Hội đồng nhân dân phường trình Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy chế bằng nghị quyết./.