

Số: /QĐ-TT

Hải Phòng, ngày tháng 9 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về tổ chức hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Hội đồng nhân dân thành phố, các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố công tác tại các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố**

**THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

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

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

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

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo 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 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;*

*Căn cứ Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Hội đồng nhân dân thành phố, các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố công tác tại các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố.

**Điều 2.** Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân thành phố, các đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 2;
- TTTU, UBND, UBMTTQVN TP;
- Các VP: TU, UBND TP;
- Các sở, ban, ngành TP;
- TT HĐND, UBND cấp xã;
- Các phòng thuộc VP ĐDBQH và HĐND TP;
- Lưu: VT, TTDN.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Hiệu**

## QUY ĐỊNH

**Tổ chức hoạt động tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Hội đồng nhân dân thành phố, các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố công tác tại các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TT ngày tháng 9 năm 2026  
của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố)

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về:

a) Tổ chức hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, các đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố công tác tại các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố;

b) Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi, chuyển đến Hội đồng nhân dân thành phố, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân thành phố và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố công tác tại các cơ quan của Hội đồng nhân dân thành phố.

2. Các nội dung không được quy định tại Quy định này thì thực hiện theo quy định tại Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15, Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố.

2. Ban của Hội đồng nhân dân thành phố.

3. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố (sau đây gọi là Văn phòng).

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố là lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố công tác tại các Ban của Hội đồng nhân dân thành phố, Văn phòng (sau đây gọi chung là đại biểu Hội

đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách).

5. Các 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, khách quan, bình đẳng; thủ tục đơn giản, thuận tiện.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi khi công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm quyền, nghĩa vụ của công dân theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân.

3. Nghiêm cấm các hành vi gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc vi phạm các quy định khác trong tiếp công dân.

### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, phân loại, xử lý và giám sát việc giải quyết đơn**

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi, chuyển đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách phải được tiếp nhận, phân loại đầy đủ, kịp thời.

2. Đơn chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết phải được theo dõi, đôn đốc thường xuyên, giám sát khi cần thiết, bảo đảm việc giải quyết theo quy định.

3. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết phải tuân thủ các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15, Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

4. Bảo đảm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo trong quá trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tố cáo; không làm lộ, lọt thông tin người tố cáo.

5. Bố trí thời gian, địa điểm, lựa chọn phương thức làm việc phù hợp để bảo vệ bí mật thông tin cho người tố cáo khi làm việc trực tiếp với người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; không tổ chức làm việc đồng thời với người tố cáo và người bị tố cáo.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Tiếp công dân định kỳ, thường xuyên**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách tiếp công dân định kỳ một quý một lần theo kế hoạch, lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố.

Kế hoạch tiếp công dân hằng năm được ban hành chậm nhất là ngày 15 tháng 12 của năm trước; lịch tiếp công dân hằng quý được ban hành chậm nhất là ngày 25 của tháng cuối cùng của quý trước.

2. Văn phòng phối hợp cùng Ban Tiếp công dân thành phố, phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên.

#### **Điều 6. Thành phần tham dự cuộc tiếp công dân**

1. Đại diện lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách chủ trì cuộc tiếp công dân.

2. Công dân hoặc người đại diện theo ủy quyền của công dân được hẹn tiếp.

3. Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan.

4. Đại diện lãnh đạo và chuyên viên Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố có liên quan (đối với cuộc tiếp công dân của lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố).

5. Các thành phần tham dự khác do lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố quyết định.

#### **Điều 7. Quy trình tiếp công dân của lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố**

1. Văn phòng chuẩn bị nội dung cuộc tiếp công dân của lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố như sau:

a) Tổng hợp danh sách công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ;

b) Chủ trì, phối hợp với các Ban của Hội đồng nhân dân thành phố rà soát các nội dung vụ việc có liên quan; trường hợp cần thiết, Văn phòng làm việc với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan để thu thập thêm thông tin, tài liệu về nội dung vụ việc theo chỉ đạo của lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố;

c) Báo cáo, đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố xem xét, lựa chọn vụ việc để đưa vào nội dung cuộc tiếp công dân chậm nhất là 07 ngày làm việc trước ngày có lịch tiếp.

2. Lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố xem xét, lựa chọn vụ việc để tiếp công dân.

3. Lãnh đạo Văn phòng thừa lệnh Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố ban hành Phiếu hẹn tiếp công dân, Giấy mời dự cuộc tiếp công dân và chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ cuộc tiếp công dân.

4. Trình tự thực hiện cuộc tiếp công dân

a) Đại diện Văn phòng tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản; phổ biến nội dung cơ bản của Nội quy tiếp công dân;

b) Lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố quán triệt nội dung, thực hiện tiếp công dân theo thứ tự danh sách đã đăng ký (lần lượt từng vụ việc);

c) Đại diện Văn phòng báo cáo tóm tắt nội dung vụ việc của công dân theo yêu cầu của lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố chủ trì cuộc tiếp công dân;

d) Lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố đề nghị công dân trình bày bổ sung nội dung vụ việc (nếu có) và chỉ định đại diện cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo quá trình giải quyết, đề xuất hướng giải quyết vụ việc của công dân;

đ) Lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố kết luận.

#### 5. Ban hành thông báo kết luận cuộc tiếp công dân

a) Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc cuộc tiếp công dân, Văn phòng hoàn thiện dự thảo kết luận cuộc tiếp công dân, trình người chủ trì cuộc tiếp công dân cho ý kiến;

b) Lãnh đạo Văn phòng ký ban hành thông báo ý kiến kết luận cuộc tiếp công dân và chỉ đạo việc quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định.

### **Điều 8. Quy trình tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách**

Đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách, trừ đại biểu là lãnh đạo Hội đồng nhân dân thành phố, tổ chức việc tiếp công dân như sau:

1. Phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức tiếp công dân theo quy định.

2. Bố trí thời gian tiếp công dân theo đúng lịch, chuẩn bị nội dung tiếp công dân; tiếp nhận ý kiến của công dân và trực tiếp đối thoại, tuyên truyền, giải thích đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo quy định; đề nghị công dân cung cấp tài liệu có liên quan đến nội dung công dân trình bày tại buổi tiếp (nếu có).

3. Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc cuộc tiếp công dân, thông báo kết quả cuộc tiếp dân, kiến nghị của đại biểu về nội dung vụ việc (bằng văn bản) về Văn phòng đề tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 9. Tiếp nhận đơn**

1. Người tiếp công dân tiếp nhận đơn, vào Sổ tiếp công dân và chuyển đến Văn thư của Văn phòng đối với đơn được tiếp nhận trong quá trình tiếp công dân.

2. Văn thư của Văn phòng tiếp nhận đơn từ nguồn tiếp nhận đơn theo

quy định tại Điều 12 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15, vào Sổ Văn thư và chuyển đến cơ quan, đơn vị, cá nhân theo quy định tại Điều 10 Quy định này.

### **Điều 10. Chuyển giao, phân loại đơn**

1. Chuyển giao nguyên bì đơn (nếu có) đến Phòng Thông tin - Dân nguyện để nghiên cứu, báo cáo, đề xuất đồng chí Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố phụ trách công tác xử lý đơn đối với các đơn sau:

a) Đơn gửi, chuyển đến Hội đồng nhân dân thành phố, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố;

b) Đơn gửi đến Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố;

c) Đơn do các Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố xử lý.

2. Chuyển giao nguyên bì đơn (nếu có) tới Ban của Hội đồng nhân dân thành phố đối với các đơn sau:

a) Đơn gửi đến Ban của Hội đồng nhân dân thành phố;

b) Đơn do các Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố, Trưởng ban, Phó Trưởng ban các Ban khác của Hội đồng nhân dân thành phố đề nghị Ban của Hội đồng nhân dân thành phố xử lý.

3. Chuyển giao nguyên bì đơn (nếu có) đến cá nhân có tên trên bì đơn đối với đơn gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách, trừ trường hợp quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.

4. Việc phân loại đơn thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

### **Điều 11. Xử lý đơn**

1. Đơn quy định tại khoản 1 Điều 10 Quy định này thì cơ quan được giao xử lý đơn (Văn phòng hoặc Ban của Hội đồng nhân dân) thực hiện theo quy trình như sau:

a) Thống kê, cập nhật sổ theo dõi đơn đến;

b) Báo cáo, đề xuất (bằng văn bản) việc xử lý đơn tới đồng chí Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố phụ trách công tác xử lý đơn chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ đạo hoặc đề nghị xử lý;

c) Xử lý đơn theo quy định tại khoản 4 Điều này, cập nhật kết quả xử lý đơn vào sổ theo dõi đơn đến;

d) Thông tin nội dung, kết quả xử lý đến Văn phòng, Ban Pháp chế để tổng hợp, theo dõi chung; đến người đề nghị xử lý đơn để biết và theo dõi.

2. Đơn quy định tại khoản 2 Điều 10 Quy định này thì xử lý theo một trong các hình thức sau:

a) Ban của Hội đồng nhân dân thành phố xử lý đơn theo quy định tại Điều 21 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 và khoản 5 Điều này;

b) Đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố xử lý đối với đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân thành phố chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn.

3. Đơn quy định tại khoản 3 Điều 10 Quy định này thì xử lý theo một trong các hình thức sau:

a) Đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách xử lý đơn theo quy định tại Điều 22 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 và khoản 5 Điều này;

b) Đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố xử lý đơn chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn;

c) Các Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố, Trưởng ban, Phó Trưởng ban các Ban của Hội đồng nhân dân thành phố đề nghị Ban của Hội đồng nhân dân thành phố xử lý đơn chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn.

4. Đơn phải được xử lý bằng một trong các hình thức dưới đây trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày được giao nhiệm vụ theo quy định tại khoản 1 Điều này hoặc nhận được đơn theo quy định tại điểm a khoản 2 và điểm a khoản 3 Điều này; trường hợp đơn có nội dung phức tạp hoặc có nhiều nội dung thì có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày làm việc:

a) Xếp lưu đối với đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định của pháp luật;

b) Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định;

c) Hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn.

5. Trong trường hợp cần thiết, trước khi xử lý đơn, Ban của Hội đồng nhân dân thành phố, Văn phòng thực hiện nắm tình hình, tổ chức hoặc tham mưu cho Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân thành phố phụ trách công tác xử lý đơn tổ chức làm việc, hội nghị, hội thảo để làm rõ nội dung vụ việc; kiến nghị, đề nghị cơ quan có thẩm quyền các giải pháp cụ thể nhằm giải quyết hiệu quả vụ việc theo đơn.

6. Khi nhận được kết quả giải quyết đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Ban của Hội đồng nhân dân thành phố, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách, Văn phòng thông báo kết quả đến người có đơn (nếu chưa được thông báo).

## **Điều 12. Giám sát việc giải quyết đơn**

Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách thực hiện theo dõi, đôn đốc việc giải quyết sau chuyển đơn và xem xét kết quả giải quyết đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định tại Mục 2 Chương IV Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 13. Tổ chức thực hiện**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân thành phố, Văn phòng, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố, các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện việc tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo Quy định này.

2. Báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giám sát việc giải quyết đơn

a) Văn phòng theo dõi, tổng hợp báo cáo chung của Hội đồng nhân dân thành phố định kỳ hằng quý, hằng năm hoặc đột xuất;

b) Ban của Hội đồng nhân dân thành phố tổng hợp báo cáo định kỳ hằng quý, hằng năm hoặc đột xuất, gửi Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố (qua Văn phòng để tổng hợp);

c) Đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố hoạt động chuyên trách tổng hợp báo cáo định kỳ 06 tháng, hằng năm hoặc đột xuất; gửi Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố (qua Văn phòng để tổng hợp).

3. Trường hợp có quy định mới hoặc có vướng mắc, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan báo cáo, kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố (qua Văn phòng tổng hợp) xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung theo quy định của pháp luật./.