

Số: 06/QĐ-HĐND

Hồng An, ngày 20 tháng 04 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và Đại biểu Hội đồng nhân dân phường Hồng An khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG HỒNG AN

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị quyết số 104/2025/NQ-UBTVQH15 ngày 26/9/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về Quy chế hoạt động mẫu của Hội đồng nhân dân xã, phường, đặc khu;

Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24/12/2025 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 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, Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

Căn cứ Nghị quyết số 15/NQ-HĐND ngày 09/4/2026 của Hội đồng nhân dân phường về ban hành quy chế làm việc của Hội đồng nhân dân phường khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quy chế tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân (HĐND) phường và Đại biểu HĐND phường Hồng An khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Thường trực HĐND phường, các Ban, các Tổ Đại biểu, Đại biểu HĐND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường và các cơ quan, đơn vị, 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:

- TT.HĐND TP (để b/c);
- TT.ĐU (để b/c);
- TT. HĐND phường;
- UBND phường;
- UBMTTQ VN phường;
- Tổ ĐB, ĐB HĐND phường;
- Văn phòng HĐND&UBND phường;
- Công thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Thủy

Hồng An, ngày 20 tháng 04 năm 2026

QUY CHẾ

Tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và Đại biểu Hội đồng nhân dân phường Hồng An khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031

(Ban hành kèm theo Quyết định số 06/QĐ-HĐND ngày 20/04/2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường)

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 phường và Đại biểu Hội đồng nhân dân phường Hồng An khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031; việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh gửi Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường và Đại biểu Hội đồng nhân dân phường khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường.
2. Các ban của Hội đồng nhân dân phường.
3. Các Tổ Đại biểu Hội đồng nhân dân phường.
4. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường.
5. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường và các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc phường Hồng An.
6. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân 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 Trụ sở tiếp công dân phường hoặc Nhà văn hóa Tổ dân phố nơi Đại biểu Hội đồng nhân dân phường ứng cử.

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, 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 các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải được theo dõi, đôn đốc thường xuyên; được giám sát đầy đủ, bảo đảm quá trình giải quyết 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 theo quy định của Luật tiếp công dân năm 2013 và pháp luật 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 ghi 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 Luật Tiếp công dân năm 2013 và 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 năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản pháp luật khác 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 các Ban của Hội đồng nhân dân

phường chuẩn bị nội dung có liên quan đến việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường,

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường. Tùy theo yêu cầu công việc, Thường trực Hội đồng nhân dân bố trí số lần tiếp công dân trong tháng, nhưng ít nhất mỗi tháng Thường trực Hội đồng nhân dân phường bố trí 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân.

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 có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định và theo phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

5. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức công tác tiếp công dân; phối hợp với Bộ phận tiếp công dân phường cử cán bộ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường; 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, ban, 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 phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu; đồng thời, triển khai thực hiện kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, 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, các Tổ Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chịu trách nhiệm giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức các nhân có thẩm quyền.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khi nhận được phiếu chuyển đơn của Văn phòng HĐND và UBND phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm giải quyết theo quy định, báo cáo kết quả giải quyết đúng thời hạn.

3. Văn phòng HĐND và UBND là đầu mối tiếp nhận các đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân phường, lãnh đạo Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường; chuyển đơn đủ điều kiện giải quyết đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; xây dựng thống nhất mẫu phiếu chuyển đơn của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường; định kỳ tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về tình hình, kết quả việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Chương II

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

Điều 9. Nơi tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại nhà Văn hóa Tổ dân phố nơi Đại biểu ứng cử.

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 thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Cơ quan, đơn vị, tổ chức tiếp công dân phải có sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ 01 ngày/01 tháng. Thời gian tiếp công dân vào ngày thứ Ba của tuần thứ hai hằng tháng (theo Thông báo cụ thể của Thường trực Hội đồng nhân dân phường). Trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp. Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân phường được thông báo đến công dân dự kiến tiếp và các thành phần tham dự.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo lịch tiếp công dân được phân công.

3. Thời gian tiếp theo sắp xếp của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 11. Tiếp công dân đột xuất

Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

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 Cổng thông tin điện tử phường.

Điều 13. Thành phần tham dự buổi tiếp

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

- Thường trực Hội đồng nhân dân phường chủ trì buổi tiếp.
- Công dân được mời tham dự buổi tiếp;
- Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường;
- Đại diện lãnh đạo các phòng, ban có liên quan;
- Đại diện lãnh đạo và chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND phường;
- Đại diện Bộ phận tiếp công dân phường.

Thường trực Hội đồng nhân dân phường quyết định thành phần tham dự cụ thể theo Giấy mời tham dự buổi tiếp công dân.

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

- Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chủ trì buổi tiếp;
- Công dân được mời tham dự buổi tiếp;
- Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường (nếu có);
- Đại diện các cơ quan, bộ phận có liên quan đến nội dung tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường;
- Cán bộ tiếp công dân phường;

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 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường như sau:

a) Chủ trì, phối hợp với Ban Văn hóa - Xã hội 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) Đề xuất, lựa chọn các vụ việc sẽ được Thường trực Hội đồng nhân dân phường đưa vào nội dung buổi tiếp công dân, gồm:

+ 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 còn gửi đơn nhiều lần.

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

+ Các vụ việc đã được đôn đốc nhiều lần nhưng chưa có kết quả trả lời.

+ Các vụ việc được báo chí, dư luận phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của phường.

c) 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.

d) Chậm nhất vào thứ Hai tuần thứ nhất hằng tháng trình Thường trực Hội đồng nhân dân phường quyết định, lựa chọn vụ việc để đưa vào nội dung buổi tiếp công dân.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, lựa chọn vụ việc để tiếp công dân; cử đại diện tiếp công dân.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường phối hợp Ban Văn hóa - Xã hội 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 báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường trước ngày tiếp công dân 03 ngày làm việc; cử cán bộ theo dõi, ghi chép biên bản buổi tiếp công dân; phối hợp với Bộ phận tiếp công dân phường lập danh sách công dân đến tham dự buổi tiếp.

Trường hợp cần thiết, Văn phòng HĐND và UBND có thể mời các cơ quan có 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.

4. 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 nhưng đã hết thời gian, công dân có thể đề nghị Thường trực Hội đồng nhân dân phường bố trí tiếp tại các buổi tiếp công dân lần sau. Văn phòng HĐND và UBND phường tiếp nhận và đề nghị xử lý theo quy định.

5. 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 Kết luận buổi tiếp công dân trình Thường trực Hội đồng nhân dân phường duyệt và Chánh Văn phòng (hoặc Phó Chánh Văn phòng) HĐND và UBND phường ký thừa lệnh Thường trực Hội đồng nhân dân phường ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân của

Thường trực Hội đồng nhân dân phường và chỉ đạo việc quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định.

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

1. Vào tuần thứ Nhất của năm, Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường sắp xếp lịch tiếp công dân của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong năm, thông báo lịch tiếp công dân của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường đến Tổ trưởng Tổ Đại biểu, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường rà soát đơn thư khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân tại địa phương nơi Đại biểu ứng cử gửi đến Tổ trưởng Tổ Đại biểu Hội đồng nhân dân phường. Tổ trưởng Tổ Đại biểu phân công Đại biểu của Tổ chuẩn bị nội dung tiếp. Đối với nội dung Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp theo đăng ký, đề nghị của công dân gửi trực tiếp đến Đại biểu, Đại biểu thông báo đến Tổ trưởng Tổ Đại biểu để phân công công tác chuẩn bị.

Giao Tổ trưởng Tổ Đại biểu ký Giấy mời tham dự buổi tiếp công dân của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường. Thường trực Hội đồng nhân dân phường thông báo mẫu chữ ký của Tổ trưởng Tổ Đại biểu Hội đồng nhân dân đến các cơ quan, đơn vị trên địa bàn để xác nhận tính pháp lý của chữ ký đó.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường bố trí thời gian tiếp công dân theo đúng lịch; chuẩn bị nội dung tiếp công dân theo sự phân công của Tổ trưởng Tổ Đại biểu. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã công bố, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm thông báo với Tổ trưởng Tổ Đại biểu để phân công Đại biểu khác của Tổ tham gia tiếp công dân và tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường. Thường trực Hội đồng nhân dân phường điều chỉnh lịch và sắp xếp thời gian khác để Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải đeo huy hiệu Đại biểu và có biển tên, có sổ ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày. Đại biểu lắng nghe ý kiến phản ánh, nguyện vọng của công dân, trực tiếp đối thoại, tuyên truyền, giải thích đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật và của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo quy định. Đại biểu yêu cầu công dân cung cấp tài liệu có liên quan đến nội dung công dân trình bày tại buổi tiếp (nếu có).

Sau buổi tiếp, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm báo cáo Tổ trưởng Tổ Đại biểu về kết quả buổi tiếp, ý kiến, kiến nghị của Đại biểu về nội dung vụ việc. Tổ trưởng Tổ Đại biểu xem xét việc chuyển đơn của công dân, văn bản kiến nghị của Đại biểu và tài liệu có liên quan được công dân cung cấp đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết (đồng thời gửi Văn phòng

HĐND và UBND phường để theo dõi, đôn đốc); hoặc có văn bản báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường để giải quyết theo quy định.

5. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường

- Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND phường bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại địa phương.

- Cử cán bộ phối hợp, phục vụ Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân và ghi chép sổ sách, tiếp nhận ý kiến của công dân theo quy định.

- Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc theo đề nghị của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH GỬI HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 16. Tiếp nhận đơn

1. Tất cả các đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh của công dân gửi Hội đồng nhân dân phường (bao gồm cả đơn gửi Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường) đều được vào sổ chung để theo dõi thống nhất.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi nhận được đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh của công dân thì cung cấp thông tin đến Văn phòng HĐND và UBND phường để theo dõi.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường phân công cán bộ lập sổ theo dõi tiếp nhận đơn (kể cả đơn được tiếp trực tiếp qua công tác tiếp công dân hoặc qua hình thức khác).

Điều 17. Phân loại, xử lý đơn

1. Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh gửi Hội đồng nhân dân phường được phân loại, xử lý theo đúng quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh.

2. Đối với đơn đủ điều kiện xử lý, giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường thừa lệnh Thường trực Hội đồng nhân dân phường ký văn bản chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định; đồng thời thông báo đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết.

Văn bản chuyển đơn và các tài liệu liên quan đồng thời được gửi đến các Ban của Hội đồng nhân dân phường theo lĩnh vực phụ trách để thực hiện việc giám sát theo quy định tại Điều 19 Quy chế này.

3. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khi nhận được đơn do Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến có trách nhiệm:

a) Thông báo việc tiếp nhận đơn trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn. Thông báo được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường), Đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

b) Xem xét, giải quyết đơn theo đúng quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và pháp luật có liên quan; Thông báo kết quả giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày vụ việc được giải quyết. Trường hợp vụ việc được giải quyết trước đó thì thông báo ngay kết quả.

4. Khi nhận được kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường thừa lệnh Thường trực Hội đồng nhân dân phường thông báo kết quả đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 18. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn

1. Văn phòng HĐND và UBND phường theo dõi việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền. Hết thời hạn giải quyết theo quy định, nếu cơ quan, tổ chức, cá nhân chưa có văn bản thông báo kết quả giải quyết gửi Thường trực Hội đồng nhân dân phường thì Văn phòng HĐND và UBND phường đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện.

2. Trên cơ sở kết quả giải quyết đơn của các cơ quan, tổ chức, cá nhân và lĩnh vực phụ trách của các Ban, Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công các Ban của Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh gửi Hội đồng nhân dân phường.

Điều 19. Giám sát việc giải quyết đơn

1. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh gửi Hội đồng nhân dân phường theo lĩnh vực phụ trách.

2. Các đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của các Ban, thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công một Ban chủ trì giám sát và Ban khác có liên quan phối hợp.

3. Căn cứ hồ sơ, tài liệu, phiếu chuyển đơn, kết quả giải quyết của các cơ quan do Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đến, các Ban nghiên cứu, thực hiện giám sát, hoặc kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết đơn cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Phối hợp trong hoạt động tiếp công dân

Thường trực Hội đồng nhân dân phường định kỳ 06 tháng một lần nghe Ủy ban nhân dân, các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của phường báo cáo việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Hội đồng nhân dân phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến.

Điều 21. 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 phường để 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 HĐND và UBND phường phối hợp với Công an phường để 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 22. Chế độ báo cáo

1. Văn phòng HĐND và UBND phường theo dõi, tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, công tác tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân phường hàng tháng, quý, năm và theo yêu cầu của cấp trên.

2. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác giám sát giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh theo lĩnh vực phụ trách 06 tháng, hàng năm; báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp).

3. Tổ Đại biểu Hội đồng nhân dân phường định kỳ 06 tháng, 01 năm báo cáo tình hình, kết quả tiếp công dân của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thuộc Tổ Đại biểu gửi Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp).

Điều 23. Điều kiện đảm bảo

1. Chế độ, kinh phí chi hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện theo Luật tiếp công dân năm 2013; Căn cứ Thông tư 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016; Nghị quyết số 44/2025/NQ-HĐND ngày 10/12/2025 của Hội đồng nhân dân thành phố Hải Phòng quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hải Phòng.

2. Chế độ, trang phục đối với cán bộ tiếp công dân thường xuyên của Văn phòng HĐND và UBND phường được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 24. Sửa đổi bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có quy định mới hoặc trường hợp có vướng mắc cần phải sửa đổi, bổ sung, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các cơ quan có liên quan kiến nghị với Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp) để quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.