

Số: /QC-TTHĐND Phường Lê Đại Hành, ngày tháng 8 năm 2025

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân, các đại biểu Hội đồng nhân dân phường khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân năm 2015;*

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Văn bản hợp nhất số 10, ngày 15/7/2020 của Văn phòng Quốc hội;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/NQ-UBTVQH13 ngày 15 tháng 5 năm 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 (HĐND) và đại biểu HĐND các cấp;

Thường trực HĐND phường ban hành Quy chế Tiếp công dân của Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, các đại biểu HĐND phường khóa I, nhiệm kỳ 2021 - 2026 như sau:

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường.
2. Quy định trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường.
3. Quy định hoạt động giám sát sau tiếp công dân và giám sát việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy

định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi tiếp công dân trang phục phải chỉnh tề; Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân đeo thẻ theo quy định; tôn trọng, lắng nghe, tiếp nhận hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; không được gây phiền hà, cản trở hoặc thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HĐND, CÁC BAN CỦA HĐND, ĐẠI BIỂU HĐND

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân của Thường trực HĐND, các Ban của HĐND phường

1. Tiếp công dân định kỳ: phòng tiếp công dân tại trụ sở làm việc của Đảng ủy - HĐND - UBND phường;

2. Tiếp công dân đột xuất: Tại phòng làm việc của Thường trực HĐND, các Ban của HĐND phường.

Điều 4. Lịch tiếp công dân

Lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND, các Ban của HĐND và đại biểu HĐND phường được thông báo bằng văn bản, niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân của phường và thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 5. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch HĐND phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ hàng tháng theo lịch tiếp công dân của cấp ủy;

b) Đại diện Thường trực HĐND, Lãnh đạo các Ban của HĐND phường tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của phường định kỳ 01 ngày trên tháng; lịch tiếp công dân được ổn định vào ngày thứ Sáu tuần cuối tháng, cùng với buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường.

c) Các đại biểu HĐND phường (không phải là Thường trực HĐND, Lãnh đạo các Ban của HĐND phường) tiếp công dân định kỳ tại phòng tiếp công dân của

phường khi có yêu cầu và tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị nơi mình ứng cử, dưới hình thức tiếp thu và phản ánh kịp thời về Thường trực HĐND phường.

d) Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo, mời phối hợp việc tiếp công dân; làm thư ký và ban hành thông báo các phiên tiếp công dân định kỳ; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Tiếp công dân đột xuất thực hiện trong trường hợp quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật tiếp công dân và theo yêu cầu của Đảng uỷ (nếu có).

b) Chủ tịch HĐND phường chủ trì tiếp công dân đột xuất, trường hợp Chủ tịch HĐND phường đi vắng thì uỷ quyền cho Phó chủ tịch HĐND phường chủ trì tiếp, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Văn phòng HĐND và UBND phường chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời thành viên tham gia theo chỉ đạo của người chủ trì; làm thư ký và ban hành thông báo các phiên tiếp công dân đột xuất của Thường trực HĐND phường.

Điều 6. Thành phần tham gia tiếp công dân

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm: Đại diện Thường trực HĐND phường, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường, Ban HĐND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường và các phòng, ban có liên quan.

Điều 7. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9, Luật tiếp công dân.

Chương III

GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ Ý KIẾN KIẾN NGHỊ CỦA CÔNG DÂN, TỔ CHỨC SAU TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

1. Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, đại biểu HĐND phường tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân năm 2013 như sau:

a) Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất

trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

b) Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm; số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

c) Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 9. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Thường trực HĐND phường, các Ban của HĐND, đại biểu HĐND phường tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tiến hành phân loại chuyển nội dung đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013 như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo;

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

e) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

f) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 10. Trách nhiệm thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường có trách nhiệm thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 11. Giám sát việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của cử tri

Thường trực HĐND phường, các Ban của HĐND, đại biểu HĐND phường theo chức năng, nhiệm vụ của mình thực hiện việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của cử tri. Trong quá trình giám sát, nếu phát hiện việc giải quyết, khiếu nại, tố cáo của công dân có tình trạng thiếu trách nhiệm hoặc trì hoãn việc giải quyết; giải quyết không đúng quy định của pháp luật, Thường trực HĐND phường yêu cầu lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xem xét, giải quyết. Khi cần thiết, yêu cầu lãnh đạo cơ quan cấp trên giải quyết. Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường thực hiện việc giám sát theo quy định của pháp luật.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
CÓ LIÊN QUAN TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Trách nhiệm tham gia tiếp công dân của các cơ quan liên quan

Lãnh đạo UBND, các phòng, ban, đơn vị, tổ chức 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 HĐND phường, các Ban của HĐND, đại biểu HĐND phường khi có yêu cầu; đồng thời thực hiện đúng kết luận của Thường trực

HĐND phường và các kiến nghị của các Ban HĐND, đại biểu HĐND phường trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường tiếp công dân; cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu.

2. Giúp Thường trực HĐND phường tổng hợp tình hình tiếp công dân của đại biểu HĐND phường; tổng hợp kết quả tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức gửi tới Thường trực HĐND phường theo định kỳ hoặc đột xuất; làm thư ký và thông báo kết luận các phiên tiếp công dân.

3. Tham mưu Thường trực HĐND phường theo dõi, giám sát kết quả giải quyết đơn thư, ý kiến, kiến nghị của công dân, tổ chức sau khi tiếp công dân.

4. Cử công chức phụ trách công tác tiếp công dân của phường thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của phường.

5. Tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND, Ban HĐND phường. Niêm yết công khai thời gian, địa điểm tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường; thông báo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan và công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 14. Trách nhiệm của Công an phường

Bố trí lực lượng, tổ chức nắm tình hình và phối hợp với Thường trực HĐND và UBND phường đảm bảo an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của phường.

Chương V

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VÀ ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO

Điều 15. Mối quan hệ phối hợp tổ chức thực hiện

1. Định kỳ 6 tháng, Thường trực HĐND phường nghe UBND phường, các phòng ban, cơ quan, tổ chức liên quan báo cáo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cử tri và nhân dân.

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND phường phối hợp với các cơ quan liên quan đảm bảo điều kiện, bố trí chương trình và tài liệu cần thiết để Thường

trực HĐND, các Ban của HĐND, đại biểu HĐND phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Điều 16. Điều kiện đảm bảo công tác tiếp công dân

1. Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách Nhà nước, bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của HĐND phường và các cơ quan, đơn vị.

2. Chế độ chi cho hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Tổ chức thực hiện

Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, đại biểu HĐND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh sẽ được điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với quy định và tình hình thực tế.

Quy chế này được Thường trực HĐND phường Lê Đại Hành khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026 thông qua và có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND thành phố (Đề b/c);
- Ban Thường vụ Đảng ủy (Đề b/c);
- Thường trực HĐND, UBND, UB MTTQ phường;
- Đại biểu HĐND phường khóa I;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường;
- Lãnh đạo và CVVP HĐND&UBND phường;
- Bí thư chi bộ, Tổ trưởng tổ dân phố;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**

Đỗ Tiến Dũng