

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
PHƯỜNG LƯU KIỂM

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: *11* /NQ-HĐND

Lưu Kiếm, ngày 30 tháng 7 năm 2025

### NGHỊ QUYẾT

Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường  
và đại biểu Hội đồng nhân dân phường (nhiệm kỳ 2021-2026)

### HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG LƯU KIỂM KHÓA I, KỲ HỌP THỨ 02

*Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;*

*Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tổ cáo năm 2018;*

*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 Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;*

*Căn cứ Thông báo số 24-TB/ĐU ngày 29/7/2025 của Ban Thường vụ Đảng ủy phường về việc tổ chức kỳ họp thứ 2 (kỳ họp Thường kỳ) Hội đồng nhân dân phường khóa I (nhiệm kỳ 2021-2026);*

*Xét đề nghị tại Tờ trình số 06/TTr-TTHĐND ngày 25/7/2025 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường (nhiệm kỳ 2021-2026); Báo cáo thẩm tra số 02/BC-VHXH ngày 25/7/2025 của Ban Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân phường; ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân tại kỳ họp.*

### QUYẾT NGHỊ:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường (nhiệm kỳ 2021-2026), gồm: 04 Chương, 12 Điều.

**Điều 2.** Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện việc Tiếp công dân và báo cáo kết quả thực hiện trước Hội đồng nhân dân phường theo quy định của pháp luật.



Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường khoá I, kỳ họp thứ 02 (kỳ họp thường lệ giữa năm 2025) thông qua ngày 30 tháng 7 năm 2025 và có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- TT HĐND thành phố;
- TT ĐU, UBND phường;
- BTT UBMTTQVN phường;
- Các Phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Lưu: VT

**CHỦ TỊCH**

  
Nguyễn Văn Tuấn



**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
PHƯỜNG LƯU KIỂM**

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường  
và đại biểu Hội đồng nhân dân phường khóa I (nhiệm kỳ 2021-2026)**  
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số **11** /NQ-HĐND ngày 30/7/2025  
của Hội đồng nhân dân phường)

**CHƯƠNG I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi áp dụng**

1. Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân của Hội đồng nhân dân (viết tắt HĐND) phường, Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường và đại biểu HĐND phường (nhiệm kỳ 2021-2026) trong phạm vi giải quyết công việc thuộc địa giới hành chính của phường Lưu Kiếm.

2. Quy định về trình tự tiếp công dân, trình tự tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của HĐND phường, Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường và đại biểu HĐND phường trong phạm vi quyền hạn giải quyết của phường.

3. Quy định việc đôn đốc, kiểm tra, giám sát của HĐND phường, Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường, các Ban HĐND phường và đại biểu HĐND phường về việc giải quyết và trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền.

**Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân**

Được thực hiện theo quy định tại Điều 3 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các quy định của pháp luật có liên quan, đồng thời phải thực hiện các quy định sau:

1. Việc tiếp công dân của HĐND phường, Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường và đại biểu HĐND phường phải bảo đảm gần gũi, thân thiện, cởi mở, tích cực, đúng pháp luật.

2. Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường và đại biểu HĐND phường tổ chức tiếp công dân để:

a) Tiếp nhận, xử lý, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trong phạm vi quyền hạn giải quyết của phường.

b) Giải thích, tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước đến tổ chức, cá nhân; hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện quyền khiếu

nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Địa điểm và thời gian tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân: của Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường và đại biểu HĐND phường tại trụ sở UBND phường Lưu Kiếm (*Phòng Tiếp công dân*).

2. Thời gian tiếp công dân của Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường và đại biểu HĐND phường là một tháng một lần (*vào giờ hành chính của tuần đầu hàng tháng, trừ có công việc đột xuất*) theo lịch phân công của Chủ tịch HĐND phường.

3. Thường trực HĐND phường sẽ tổ chức phối hợp cùng với UBND phường, UBMTTQ Việt Nam phường để tiếp công dân theo Quy chế phối hợp hoạt động.

## **CHƯƠNG II**

### **TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHÂN LOẠI ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 4. Trình tự tiếp công dân**

Được thực hiện theo quy định tại Điều 10 và Điều 11 Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XIII và các quy định của pháp luật có liên quan, đồng thời phải thực hiện các quy định sau:

1. Nghe đại diện tổ chức, cá nhân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và cung cấp các văn bản, tài liệu có liên quan.

2. Trường hợp có 05 người trở lên khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện trực tiếp trình bày nội dung vụ việc.

3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và vào sổ theo dõi.

4. Trả lời bằng văn bản đối với tổ chức, cá nhân có đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 5. Trình tự tiếp nhận, xử lý, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Được thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XIII và các quy định của pháp luật có liên quan, đồng thời phải thực hiện các quy định sau:

1. Việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân phải đảm bảo rõ ràng về nội dung ghi trong đơn và cụ thể về vụ việc.

2. Việc xử lý, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân phải đảm bảo chính xác, trung thực, khoa học.

3. Việc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân phải đảm bảo nhanh chóng, kịp thời, đúng thẩm quyền thụ lý giải quyết.

4. Đối với những đơn thư nặc danh thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường vẫn phải được xử lý, phân loại và xem xét giải quyết.

### CHƯƠNG III

#### QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

**Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Được thực hiện theo quy định tại Điều 7 của Luật Tiếp công dân năm 2013; Điều 12 của Luật khiếu nại năm 2011; Điều 9 của Luật tố cáo năm 2018 và các quy định của pháp luật có liên quan, đồng thời phải thực hiện các quy định sau:

1. Được tôn trọng, bình đẳng thực hiện các quyền của mình trước Pháp luật. Được tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu hoặc không tiếp nhận đơn mà không có lý do chính đáng của người tiếp công dân.

2. Phải chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân; tuân thủ sự hướng dẫn và lắng nghe ý kiến giải thích của người tiếp công dân.

**Điều 7. Trách nhiệm của HĐND phường, Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường, và đại biểu HĐND phường trong việc tiếp công dân**

Được thực hiện theo quy định tại Điều 8, Điều 12, Khoản 2 Điều 15, Điều 16 và Điều 20 Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XIII và các quy định của pháp luật có liên quan, đồng thời phải thực hiện các quy định sau:

1. Duy trì việc tổ chức tiếp công dân đảm bảo đúng Nội quy, Quy chế tiếp công dân của HĐND phường.

2. Là cầu nối giữa tổ chức, cá nhân có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

3. Giải thích các quy định của pháp luật cho tổ chức, cá nhân về việc tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi có yêu cầu.

4. Đề ra các biện pháp tổ chức thực có hiệu quả việc tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân.

**Điều 8. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh**

Được thực hiện theo quy định tại Khoản 1 Điều 15 Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XIII và

các quy định của Pháp luật có liên quan, đồng thời phải thực hiện các quy định sau:

1. Liên hệ chặt chẽ với Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND phường trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân.

2. Nếu quá thời gian giải quyết và trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân theo yêu cầu của Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND phường thì phải có lý do chính đáng.

3. Việc trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân phải đảm bảo rõ ràng, dễ hiểu, đúng nội dung vụ việc.

## **CHƯƠNG IV**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 9. Đối với Thường trực HĐND phường, Chủ tịch HĐND phường, các Ban của HĐND phường và đại biểu HĐND phường**

1. Thường trực HĐND phường có trách nhiệm tham mưu giúp HĐND phường tổ chức tiếp công dân đảm bảo đúng Nội quy, Quy chế. Đồng thời tạo điều kiện cho đại biểu HĐND phường tiếp công dân theo quy định; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, trả đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân đang thụ lý giải quyết.

2. Chủ tịch HĐND phường có trách nhiệm chỉ đạo và duy trì việc tiếp công dân; cùng với Phó Chủ tịch HĐND phường tiếp nhận, xử lý, phân loại đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân để gửi đến tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thụ lý giải quyết.

3. Các Ban của HĐND phường có trách nhiệm tham mưu giúp HĐND phường trong công tác tiếp công dân; khi có yêu cầu của Thường trực HĐND phường về việc tiếp công dân thì các Ban của HĐND phường phải tích cực tham gia.

4. Đại biểu HĐND phường có trách nhiệm liên hệ chặt chẽ với Nhân dân theo đơn vị Tổ đại biểu HĐND phường để tiếp nhận những kiến nghị, phản ánh của công dân và chuyển đến Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND phường để xem xét giải quyết; cùng với Thường trực HĐND phường tiếp công dân theo Kế hoạch.

**Điều 10. Đối với UBND phường và công chức thực thi công vụ**

1. UBND phường có trách nhiệm bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất cho công tác Tiếp công dân được kang trang, chu đáo.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chuẩn bị bàn làm việc, ghế ngồi đảm bảo gọn gàng, lịch sự.



**Điều 11. Đối với Ban Thường trực UB MTTQVN phường và các tổ chức chính trị xã hội**

Có trách nhiệm phối hợp với Thường trực HĐND phường trong việc tiếp công dân; đồng thời tiếp nhận đơn thư phản ánh, kiến nghị của công dân, kịp thời gửi đến Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND phường để xem xét giải quyết.

**Điều 12.** Trong quá trình tổ chức thực hiện sẽ được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ.