

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
PHƯỜNG THẠCH KHÔI
THƯỜNG TRỰC

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

Số:07 /QĐ-TTHĐND

Thạch Khôi, ngày 25 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế về tổ chức hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và giám sát việc giải quyết đơn của Hội đồng nhân dân phường Thạch Khôi

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG THẠCH KHÔI

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 và Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 và các văn bản sửa đổi, bổ sung;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018 và các văn bản sửa đổi, bổ sung;

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

Căn cứ Nghị quyết số 114/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân;

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;

Theo đề nghị của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Thạch Khôi.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tổ chức hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và giám sát việc giải quyết đơn của Hội đồng nhân dân phường Thạch Khôi.

Điều 2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân và

Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, 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;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Đảng ủy phường;
- UBND phường;
- Ban Thường trực UBMTTQ Việt Nam phường;
- Các Ban HĐND phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- Lưu: VT, HĐND./.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**




Nguyễn Văn Kiên



QUY CHẾ

Về tổ chức hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và giám sát việc giải quyết đơn của Hội đồng nhân dân phường Thạch Khôi

(Ban hành kèm theo Quyết định số 07 /QĐ-TTHĐND ngày 25 tháng 9 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường Thạch Khôi)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định:

- a) Việc tổ chức tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.
- 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 phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.
- c) Việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết đơn.
- d) Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
- e) Chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết đơn.

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 phường Thạch Khôi.
2. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường.
3. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường.
4. Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường.
5. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết đơn.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, bình đẳng; tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải được thực hiện kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục.

3. Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân không thay thế cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của cơ quan đó.

4. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân phường nhưng thuộc thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thì thực hiện chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân theo quy định.

5. Việc theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn được thực hiện theo quy định của pháp luật về hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân.

6. Bảo đảm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật; không để lộ, lọt thông tin làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người tố cáo.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và chương trình, kế hoạch công tác của Hội đồng nhân dân phường.

2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường chủ trì việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

3. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường phân công Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường chủ trì tiếp công dân.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện tiếp công dân theo quy định của pháp luật và sự phân công, điều hòa của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 5. Chuẩn bị nội dung tiếp công dân

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận, tổng hợp đăng ký của công dân có nhu cầu được Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp;

b) Rà soát, tổng hợp các tài liệu, thông tin có liên quan đến nội dung công dân đề nghị;

c) Phối hợp với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để thu thập thông tin, tài liệu cần thiết theo chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân phường;

d) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân;

đ) Tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, lựa chọn nội dung, vụ việc để tiếp công dân.

2. Đối với vụ việc phức tạp, có nhiều nội dung hoặc liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức, Văn phòng Hội đồng nhân dân&Ủy ban nhân dân phường báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường để xem xét, quyết định.

Điều 6. Thành phần tham dự cuộc tiếp công dân

1. Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường chủ trì.
2. Công dân hoặc người đại diện hợp pháp của công dân được mời tiếp.
3. Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đến nội dung vụ việc.
4. Đại diện Ban của Hội đồng nhân dân phường có liên quan đến nội dung vụ việc.
5. Đại diện Văn phòng Hội đồng nhân dân&Ủy ban nhân dân phường.
6. Các thành phần khác do người chủ trì cuộc tiếp công dân quyết định.

Điều 7. Trình tự tiếp công dân

1. Đại diện Văn phòng Hội đồng nhân dân&Ủy ban nhân dân phường tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự và phổ biến nội quy tiếp công dân.
2. Người chủ trì cuộc tiếp công dân nêu nội dung, yêu cầu của buổi tiếp công dân.
3. Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp tài liệu có liên quan.
4. Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan báo cáo, giải trình về nội dung vụ việc theo yêu cầu của người chủ trì.
5. Người chủ trì kết luận hoặc chỉ đạo hướng xử lý vụ việc theo thẩm quyền.
6. Nội dung cuộc tiếp công dân phải được lập biên bản và lưu hồ sơ theo quy định.

Điều 8. Thông báo kết quả tiếp công dân

1. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân phường ban hành thông báo kết luận hoặc văn bản kiến nghị sau cuộc tiếp công dân.
2. Văn phòng Hội đồng nhân dân&Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tham mưu dự thảo văn bản và theo dõi việc thực hiện ý kiến kết luận, kiến nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 9. Tiếp nhận đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Hội đồng nhân dân phường bằng hình thức theo quy định của pháp luật được tiếp nhận, đăng ký và quản lý theo quy định.
2. Đơn nhận trong quá trình tiếp công dân được người tiếp công dân tiếp nhận và chuyển Văn phòng Hội đồng nhân dân&Ủy ban nhân dân phường để đăng ký, phân loại, tham mưu xử lý.

3. Đơn gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường được tiếp nhận, chuyển đến cơ quan có trách nhiệm nghiên cứu, tham mưu theo quy định.

Điều 10. Phân loại đơn

1. Việc phân loại đơn được thực hiện theo nội dung, tính chất vụ việc và thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Đơn được phân loại thành:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị;
- d) Đơn phản ánh;
- đ) Các loại đơn khác theo quy định của pháp luật.

3. Khi phân loại phải xác định rõ:

- a) Nội dung vụ việc;
- b) Người, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết;
- c) Điều kiện xử lý đơn;
- d) Hình thức xử lý phù hợp.

Điều 11. Xử lý đơn

1. Đơn thuộc thẩm quyền xem xét, xử lý của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường được nghiên cứu, xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân phường nhưng thuộc thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thì thực hiện một trong các hình thức:

- a) Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;
- b) Hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;
- c) Trả lời, thông báo cho công dân theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn có nhiều nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân thì thực hiện chuyển đến cơ quan có thẩm quyền đối với từng nội dung hoặc hướng dẫn công dân thực hiện theo quy định.

4. Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định của pháp luật thì thực hiện lưu đơn và thông báo cho người gửi đơn khi pháp luật có quy định hoặc khi xét thấy cần thiết.

5. Việc xử lý đơn phải bảo đảm đúng thời hạn theo quy định của pháp luật và Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15.

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường

1. Tiếp nhận, vào sổ, quản lý và chuyển đơn theo chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

2. Tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong việc phân loại, xử lý đơn.

3. Theo dõi tình hình xử lý, kết quả giải quyết đơn đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

5. Bảo đảm việc quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu về tiếp công dân và xử lý đơn theo quy định.

Chương IV

THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC VÀ GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN

Điều 13. Theo dõi, đơn đốc việc giải quyết đơn

1. Đối với đơn đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường theo dõi kết quả giải quyết để tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

2. Trường hợp quá thời hạn giải quyết mà chưa nhận được kết quả, Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét việc đơn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Việc đơn đốc không làm thay đổi thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 14. Giám sát việc giải quyết đơn

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Việc giám sát tập trung vào:

- a) Việc chấp hành pháp luật trong tiếp nhận, thụ lý và giải quyết đơn;
- b) Thời hạn giải quyết;
- c) Trình tự, thủ tục giải quyết;
- d) Việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo và kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh;
- đ) Những vụ việc kéo dài, phức tạp, có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) Những vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

3. Căn cứ kết quả giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

Điều 15. Xử lý đối với vụ việc phức tạp

Đối với vụ việc có nội dung phức tạp, kéo dài, liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức hoặc có nhiều công dân cùng kiến nghị, phản ánh, Thường trực Hội đồng nhân dân phường có thể:

1. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin, tài liệu.
2. Tổ chức làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung vụ việc.
3. Giao Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện giám sát theo lĩnh vực phụ trách.
4. Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.
5. Đưa nội dung vụ việc vào chương trình giám sát khi xét thấy cần thiết.

Chương V

TRÁCH NHIỆM VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Điều 16. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

1. Chỉ đạo, điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết đơn.
2. Phân công thành viên Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện nhiệm vụ theo quy định.
3. Xem xét, quyết định việc chuyển đơn, đơn đốc, kiến nghị hoặc giám sát việc giải quyết các vụ việc thuộc phạm vi trách nhiệm của Hội đồng nhân dân phường.
4. Chỉ đạo tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện.

Điều 17. Trách nhiệm của các Ban của Hội đồng nhân dân phường

1. Tiếp nhận, nghiên cứu, xử lý hoặc tham mưu xử lý đơn thuộc lĩnh vực phụ trách khi được Thường trực Hội đồng nhân dân phường giao.
2. Thực hiện giám sát việc giải quyết đơn thuộc lĩnh vực phụ trách.
3. Báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về kết quả xử lý, giám sát.

Điều 18. Trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Thực hiện tiếp công dân theo quy định.
2. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khi cần thiết.
3. Theo dõi, đơn đốc việc giải quyết những kiến nghị của công dân đã được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền.
4. Báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về kết quả tiếp công dân, xử lý kiến nghị và những vấn đề cần được xem xét, giám sát.

Điều 19. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết đơn.

2. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo kết quả tiếp công dân, tiếp nhận và chuyển kiến nghị của công dân khi có yêu cầu hoặc khi vụ việc cần báo cáo.

4. Báo cáo định kỳ, đột xuất thực hiện theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và quy định của pháp luật.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường và Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Hội đồng nhân dân phường trong việc cung cấp thông tin, tài liệu và thực hiện các kiến nghị, yêu cầu theo quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh vấn đề mới, Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân phường tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.