

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân phường đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan tổ chức, cá nhân**  
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 18/NQ-HĐND ngày 27 tháng 5 năm 2026 của Hội đồng nhân dân phường Tứ Minh)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

#### Điều 2. Nguyên tắc thực hiện

Việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân được thực hiện theo các nguyên tắc sau:

- Tuân thủ Hiến pháp, pháp luật; bảo đảm đúng thẩm quyền, đúng trình tự, kịp thời, khách quan.
- Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân không làm thay chức năng, nhiệm vụ giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- Mỗi vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được xác định rõ cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm chủ trì theo dõi, đôn đốc và chịu trách nhiệm về việc giải quyết.
- Việc tiếp nhận, xử lý đơn gắn với hoạt động theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết; bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các chủ thể trong hệ thống Hội đồng nhân dân.
- Bảo đảm công khai, minh bạch trong quá trình tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát; tôn trọng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

#### Điều 3. Đối tượng áp dụng

- Thường trực Hội đồng nhân dân; Ban của Hội đồng nhân dân; đại biểu

Hội đồng nhân dân phường.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN**

#### **Điều 4. Nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường.

2. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của Chính phủ.

#### **Điều 5. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân cử đại diện tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Tiếp công dân định kỳ ít nhất hai ngày trong tháng: vào sáng thứ 3 của tuần đầu tháng và giữa tháng, cùng với lịch tiếp công dân của Bí thư Đảng uỷ và Chủ tịch UBND phường (Trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì việc tiếp dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo);

b) Khi Thường trực Hội đồng nhân dân xét thấy cần thiết;

c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xây dựng lịch tiếp công dân của mình, bố trí nơi tiếp công dân; niêm yết công khai lịch tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan và nơi tiếp công dân; thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì thông báo đến công dân đã đề nghị được tiếp biết.

3. Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân; đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân.

5. Việc tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ, lập sổ theo dõi hoặc cập

nhật trên hệ thống thông tin; nội dung kết luận phải rõ trách nhiệm xử lý và hướng dẫn công dân.

### **Điều 6. Việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:
  - a) Tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân: vào sáng thứ 5 của tuần thứ 4 hàng tháng.
  - b) Khi đại biểu Hội đồng nhân dân xét thấy cần thiết;
  - c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.
2. Lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này được thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân chậm nhất là 10 ngày trước ngày có lịch tiếp.
  - a) Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổ chức việc tiếp công dân.
  - b) Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm sắp xếp thời gian, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổ chức việc tiếp công dân.
3. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
4. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân trong tổ chức việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương, thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
2. Bố trí nơi tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện việc tiếp công dân.
3. Cử đại biểu Hội đồng nhân dân tham gia tiếp công dân theo đề nghị của Đoàn đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố.
4. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan ở địa phương bảo đảm các điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân.

5. Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân cùng đại biểu Hội đồng nhân dân.

### **Chương III**

## **THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN**

### **Mục 1**

#### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

#### **Điều 8. Nguồn tiếp nhận đơn**

Đơn được tiếp nhận qua các nguồn sau đây:

1. Dịch vụ bưu chính.
2. Hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.
3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân.
4. Do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến.
5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 9. Phân loại đơn**

Việc phân loại đơn được thực hiện theo các căn cứ sau:

1. Căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, bao gồm:
  - a) Đơn khiếu nại.
  - b) Đơn tố cáo.
  - c) Đơn kiến nghị, phản ánh.
  - d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.
2. Phân loại đơn theo điều kiện xử lý:
  - a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn dùng chữ viết là tiếng Việt, trường hợp đơn không dùng chữ viết là tiếng Việt thì phải kèm bản dịch bằng tiếng Việt; đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; đối với đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức thì phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức và có chữ ký của người đại diện theo pháp luật. Đồng thời, đơn còn phải đáp ứng các điều kiện sau đây:
    - a1) Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của người bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.
    - a2) Đơn tố cáo ghi rõ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và thông tin khác có liên quan.
 Trường hợp đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người viết đơn hoặc sử dụng

họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 của Luật Tố cáo thì cũng được coi là đủ điều kiện xử lý.

a3) Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

b1) Đơn không đáp ứng yêu cầu quy định tại điểm a khoản 2 Điều này.

b2) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

b3) Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

b4) Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không đọc được.

3. Phân loại đơn theo tình trạng xử lý:

a) Đơn lần đầu.

b) Đơn trùng, đơn đã được giải quyết.

c) Đơn vượt cấp.

d) Đơn phức tạp, kéo dài.

4. Phân loại đơn theo thẩm quyền:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính.

b) Đơn thuộc trách nhiệm theo dõi, giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

### **Điều 10. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân là đầu mối tổ chức tiếp nhận, vào sổ, phân loại và xử lý ban đầu đối với đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Hội đồng nhân dân theo quy định tại Điều 9 của Quy chế này.

2. Việc phân loại đơn phải xác định rõ: nội dung đơn, điều kiện xử lý, thẩm quyền giải quyết, trách nhiệm theo dõi, giám sát.

### **Điều 11. Việc lưu đơn**

1. Việc lưu đơn được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 9 của Quy chế này.

b) Đơn đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết, trả lời mà không có căn cứ để xem xét lại việc giải quyết, trả lời.

c) Đơn đã được nghiên cứu, xử lý và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và đang trong quá trình theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

d) Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được giải

quyết theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không đồng ý, chuyển sang tố cáo nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ chứng minh cho nội dung tố cáo.

đ) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Việc tiêu hủy đơn được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn nhiều lần thuộc các trường hợp quy định tại các điểm b, c và d khoản 1 Điều này, khi xét thấy cần thiết thì Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn biết.

## **Mục 2**

### **THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 12. Thường trực Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân; đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

b) Đơn do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân đề nghị xử lý.

c) Đơn do đại biểu Hội đồng nhân dân chuyển đến sau khi tiếp công dân, tiếp xúc cử tri.

d) Đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân.

2. Căn cứ nội dung đơn và quy định của pháp luật, Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm:

a) Nghiên cứu, phân loại đơn.

b) Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết; trường hợp cần thiết, giao Ban của Hội đồng nhân dân theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

c) Việc chuyển đơn phải xác định rõ nội dung, yêu cầu giải quyết và đề nghị thông báo kết quả giải quyết; đồng thời thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết theo quy định.

d) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền

ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát.

đ) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết; trường hợp quá thời hạn mà chưa được giải quyết hoặc việc giải quyết không đúng quy định của pháp luật thì thực hiện quyền giám sát theo quy định.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khi nhận được đơn do Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Thường trực Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

5. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định:

a) Tiếp tục theo dõi, đôn đốc hoặc thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định tại Điều 16 của Quy chế này;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp cần thiết, nhất là khi cơ quan có thẩm quyền chậm giải quyết, không giải quyết hoặc việc giải quyết không đảm bảo quy định của pháp luật.

6. Trường hợp nhận được thông báo của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Ban của Hội đồng nhân dân thành phố liên quan đến việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết trên địa bàn phường. Thường trực Hội đồng nhân dân phường phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

### **Điều 13. Ban của Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Ban của Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương gửi đến thuộc lĩnh vực phụ trách của Ban của Hội đồng nhân dân; đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương thuộc lĩnh vực Ban của Hội đồng nhân dân phụ trách.

b) Đơn do Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân,

Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phường đề nghị xử lý.

2. Ban của Hội đồng nhân dân tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì Ban của Hội đồng nhân dân chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý.

4. Trường hợp đơn không thuộc trách nhiệm xử lý thì chuyển đến Ban khác của Hội đồng nhân dân để xử lý theo thẩm quyền. Trường hợp đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân để xử lý theo thẩm quyền.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Ban của Hội đồng nhân dân phường theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

6. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Ban của Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định tại Điều 17 của Quy chế này;

b) Ban của Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp cần thiết, nhất là khi cơ quan có thẩm quyền chậm giải quyết, không giải quyết hoặc việc giải quyết không đảm bảo quy định của pháp luật.

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

#### **Điều 14. Đại biểu Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương và đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân, trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 12 và điểm b khoản 1 Điều 13 của Quy chế này.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ

quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì đại biểu Hội đồng nhân dân chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

5. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định tại Điều 18 của Quy chế này.

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp trường hợp cần thiết, nhất là khi cơ quan có thẩm quyền chậm giải quyết, không giải quyết hoặc việc giải quyết không đảm bảo quy định của pháp luật.

6. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về thực hiện việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến mình.

#### **Chương IV**

### **THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**Điều 15. Đối tượng giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân giám sát hoạt động của Ủy ban nhân dân, các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan nhà nước khác ở địa phương trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của các cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

**Điều 16. Thường trực Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Thường trực Hội đồng nhân dân phường có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân;

b) Khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Thường trực Hội đồng nhân dân quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền giám sát quy định tại Điều 32 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Thường trực Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

**Điều 17. Ban của Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Ban của Hội đồng nhân dân phường có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân phường;

b) Khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Ban của Hội đồng nhân

dân phường quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát để tiến hành giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 35 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

**Điều 18. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật thì đại biểu Hội đồng nhân dân phường có quyền:

a) Gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân phường đề nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân;

b) Trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà đại biểu Hội đồng nhân dân phường quan tâm.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 38 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

5. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động giám sát và nội dung yêu cầu, kiến nghị giám sát của mình.

**Điều 19. Theo dõi việc thực hiện sau giám sát**

Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội

đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện kiến nghị sau giám sát; trường hợp không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ thì tiếp tục kiến nghị hoặc báo cáo Hội đồng nhân dân phường xem xét.

## **Chương V**

### **CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM**

**Điều 20. Chế độ báo cáo về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hằng năm hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu về kết quả tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, chuyển đơn và theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Báo cáo phải phản ánh đầy đủ, trung thực các nội dung chủ yếu sau:

- a) Tình hình tiếp công dân; số lượt, số vụ việc tiếp công dân.
- b) Số lượng đơn đã tiếp nhận; kết quả phân loại, chuyển đơn.
- c) Kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.
- d) Tình hình theo dõi, đôn đốc và kết quả giám sát.
- đ) Số vụ việc chậm giải quyết, tồn đọng, kéo dài (nếu có) và nguyên nhân.
- e) Kiến nghị, đề xuất đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và cơ quan cấp trên.

3. Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm gửi báo cáo đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân phường theo quy định.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về kết quả tiếp công dân, chuyển đơn và theo dõi, giám sát việc giải quyết để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân phường.

5. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổng hợp, xây dựng báo cáo chung trình Hội đồng nhân dân phường; đồng thời gửi báo cáo đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

**Điều 21. Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để triển khai ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm cập nhật, khai thác hệ thống thông tin về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khác có trách nhiệm ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để chia sẻ dữ liệu dùng chung, tạo điều kiện cho Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp cận thông tin phục vụ hoạt động xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 22. Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Cán bộ, công chức thực hiện công tác tiếp công dân; xử lý đơn được hưởng chế độ, chính sách hỗ trợ theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Việc bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn được thực hiện theo kế hoạch của Thường trực Hội đồng nhân dân cấp trên hoặc theo đề nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

3. Kinh phí thực hiện công tác bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ quy định tại khoản 2 Điều này do ngân sách nhà nước bảo đảm và được quản lý, sử dụng theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định pháp luật hiện hành

**Chương VI**  
**TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN**

**Điều 23. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm:

a) Tham gia hoặc cử cấp phó tham gia tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu; phối hợp chặt chẽ với Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong hoạt động tiếp công dân.

b) Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quyền quản lý tiếp nhận, xem xét, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

c) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời hồ sơ, tài liệu, thông tin có liên quan và báo cáo kết quả giải quyết theo yêu cầu của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật và Hội đồng nhân dân phường về việc chậm giải quyết, không giải quyết hoặc giải quyết không đúng quy định đối với

các vụ việc thuộc thẩm quyền.

2. Khi tiếp công dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc cấp phó phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc của công dân; trường hợp chưa trả lời ngay được thì chuyển đến cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết cho công dân.

3. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan có trách nhiệm:

a) Tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân khi có yêu cầu của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

b) Tổ chức tiếp nhận, giải quyết hoặc tham mưu giải quyết kịp thời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý.

c) Cung cấp thông tin, tài liệu, báo cáo kết quả giải quyết theo yêu cầu; phối hợp trong việc theo dõi, đôn đốc và phục vụ hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân phường.

d) Tạo điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, chuyển đơn và theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết theo quy định.

#### **Điều 24. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường**

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; theo dõi, đôn đốc và phục vụ hoạt động giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân theo quy định; thực hiện việc ghi chép, lập sổ theo dõi, quản lý thông tin về tiếp công dân và đơn thư theo quy định của pháp luật.

3. Tổ chức tiếp nhận, vào sổ, quản lý, cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu liên quan đến hoạt động của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân phường trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, chuyển đơn và theo dõi, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định.

4. Bảo đảm điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động tiếp công dân, quản lý đơn và giám sát; thực hiện việc kết nối, chia sẻ thông tin theo quy định.

5. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân; kịp thời xử lý hoặc tham mưu xử lý các tình huống phát sinh theo quy định của pháp luật.

## **Chương VII**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 25. Trách nhiệm thực hiện**

Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần điều chỉnh, bổ sung, các cơ quan, đơn vị liên quan và đại biểu Hội đồng nhân dân phường kịp thời kiến nghị với Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp quy định pháp luật và thực tiễn./.