

Số: 18 /NQ-HĐND

Việt Hòa, ngày 15 tháng 7 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

**Về ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư của
Thường trực HĐND, các Ban HĐND và đại biểu HĐND phường Việt Hoà
khóa XXIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG VIỆT HÒA
KHÓA XXIII, KỲ HỌP THỨ 5**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại
ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; Luật Sửa
đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo
ngày 10 tháng 12 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày
10 tháng 12 năm 2025;*

*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;*

*Căn cứ Nghị quyết số 10/NQ-HĐND ngày 30/3/2026 của HĐND phường Việt Hòa
về ban hành Quy chế làm việc của HĐND phường khóa XXIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031;*

*Xét Tờ trình số 11/TTr-HĐND ngày 25 tháng 6 năm 2026 của Thường trực
Hội đồng nhân dân phường Việt Hòa về việc ban hành Quy chế tiếp công dân,
tiếp nhận, xử lý đơn thư của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu
Hội đồng nhân dân phường khóa XXIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031 và ý kiến thảo luận
của các đại biểu Hội đồng nhân dân phường tại kỳ họp,*

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế tiếp công dân, tiếp
nhận, xử lý đơn thư của Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, đại biểu
HĐND phường Việt Hòa khóa XXIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Nghị quyết này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Thường trực HĐND, các Ban của HĐND, Văn phòng HĐND và UBND phường, các đại biểu HĐND phường Việt Hòa và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Nghị quyết này được Hội đồng nhân dân phường Việt Hoà khóa XXIII, nhiệm kỳ 2026-2031, kỳ họp thứ 5 thông qua ngày 15 tháng 7 năm 2026./.

Nơi nhận:

- TT HĐND thành phố } để báo cáo;
- BTV Đảng ủy phường }
- TT HĐND, UBND phường;
- Ban TT UBMTTQ VN phường;
- Các Ban của HĐND phường;
- Các Tổ đại biểu HĐND phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- Các phòng, ban, ngành và đoàn thể phường;
- Công thông tin điện tử ;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trần Văn Hảo

QUY CHẾ**Về việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư của Thường trực HĐND phường,
các Ban của HĐND, Đại biểu HĐND phường Việt Hòa khóa XXIII,
nhiệm kỳ 2026 - 2031**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 18/NQ-HĐND ngày 15/7/2026
của HĐND phường Việt Hòa)*

Chương I**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của HĐND phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường (sau đây gọi tắt là HĐND phường); trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của công dân; tăng cường mối liên hệ giữa công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; đồng thời giám sát các cơ quan quản lý nhà nước trong việc chấp hành các quy định của pháp luật về việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền phổ biến pháp luật và nghị quyết của Hội đồng nhân dân phường.

3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; kịp thời kiến nghị giải quyết những vướng mắc, bức xúc của nhân dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Việc tiếp công dân thực hiện theo nguyên tắc 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. 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. Không giải quyết thay cơ quan có thẩm quyền. Không thụ lý giải quyết đối với đơn không đủ điều kiện theo quy định; thực hiện phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo của công dân

1. Tiếp công dân định kỳ: Tại phòng tiếp công dân của HĐND&UBND phường, số 18, phố Cẩm Hoà, phường Việt Hoà, thành phố Hải Phòng.

2. Tiếp công dân thường xuyên hoặc đột xuất: Tại phòng tiếp công dân của HĐND&UBND phường hoặc phòng làm việc của Thường trực, các Ban của Hội đồng nhân dân phường.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HĐND, CÁC BAN HĐND VÀ ĐẠI BIỂU HĐND

Điều 7. Tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường

1. Tiếp công dân định kỳ, thường xuyên

a) Thường trực Hội đồng nhân dân, lãnh đạo các Ban Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của phường.

- Địa điểm: Tại Trụ sở UBND phường (*Địa chỉ: Số 18 phố Cẩm Hòa, phường Việt Hòa, thành phố Hải Phòng*).

- Thời gian: ngày 15 hằng tháng (*nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, Tết thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo; nếu vì lý do khách quan, đột xuất không thực hiện được lịch tiếp công dân sẽ có thông báo sau*).

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của phường hoặc nơi làm việc

c) Đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường; đồng chí Phó Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phối hợp tiếp công dân theo quy định tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Tiếp công dân đột xuất 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 điểm thích hợp.

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

c) Đối với vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, Thường trực Hội đồng nhân dân phường phối hợp Ủy ban nhân dân phường, Công an phường tổ chức tiếp, bảo đảm an ninh trật tự.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết tại phòng tiếp công dân của HĐND&UBND phường và thông tin rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng của phường.

4. Đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa phương cùng tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý những vấn đề liên quan khi cần thiết.

Chương III

THƯỜNG TRỰC HĐND, CÁC BAN CỦA HĐND, ĐẠI BIỂU HĐND TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 8. Nguồn tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận qua các nguồn sau:

1. Dịch vụ bưu chính;
2. Hoạt động tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND;
3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND;
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 căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, điều kiện xử lý, đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý, trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát, cụ thể như 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. 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:

a) Đơn khiếu nại ghi rõ họ 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;

b) Đơn tố cáo ghi rõ họ 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;

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

3. Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

a) Đơn không đáp ứng yêu cầu quy định tại khoản 2 Điều này;

b) 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;

c) 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;

d) Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không đọc được;

4. Phân loại đơn theo trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát của Hội đồng Dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Thường trực Hội đồng Dân tộc, Thường trực Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, 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

Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 8 của Nghị quyết này.

Điều 11. Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 phường; đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 phường đề nghị xử lý;

c) Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân phường nhận được qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri đề nghị xử lý;

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

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho các Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương. 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.

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 chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

3. 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 Thường trực 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 Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 29 của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15;

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 cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố.

5. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 19 của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15.

Điều 12. Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

2. Ban của Hội đồng nhân dân phường 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 phường 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 phường 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 phường thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 5 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 30 của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15;

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 cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc Ban của Hội đồng nhân dân phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố.

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 19 của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15.

Điều 13. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường 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 phường, trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 20 và điểm b khoản 1 Điều 21 của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường 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 phường 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 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 đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 5 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 phường 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 31 của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15;

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 cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu Hội đồng

nhân dân phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở thành phố.

6. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường 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 HĐND, CÁC BAN CỦA HĐND, ĐẠI BIỂU HĐND GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 14. Đối tượng giám sát

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

2. 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

Điều 15. Thường trực Hội đồng nhân dân 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 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 Thường trực Hội đồng nhân dân phường quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân cùng cấp 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 phường 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 năm 2025.

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 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 năm 2025.

5. Trường hợp cần thiết, phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội thực hiện giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

Điều 16. 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 năm 2025.

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 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 năm 2025.

Điều 17. 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 phường;

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 năm 2025.

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 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 năm 2025.

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

Chương V

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

Điều 18. 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

Định kỳ hằng năm tại kỳ họp thường lệ hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân báo cáo Hội đồng nhân dân phường 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. Báo cáo của các Ban Hội đồng nhân dân được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân phường. Đại biểu Hội đồng nhân dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân phường.

Điều 19. 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 HĐND 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 HĐND, 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 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.

Điều 20. 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

Đối với cán bộ, công chức tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn gửi đến HĐND thì thực hiện tương tự như đối với cán bộ, công chức của cơ quan, tổ chức khác thực hiện tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo quy định.

Chương VI

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

Điều 21. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường công tác

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường công tác có trách nhiệm sắp xếp công việc, tạo điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân, tiếp nhận, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 22. Trách nhiệm tham gia tiếp công dân của các cơ quan liên quan

Các phòng, ban, đơn vị, tổ chức liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân cùng đại biểu Hội đồng nhân dân khi được Thường trực Hội đồng nhân dân đề nghị; đồng thời thực hiện đúng kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và các kiến nghị của đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 23. Trách nhiệm của Công an phường

Bố trí lực lượng, nắm bắt tình hình, phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân

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 và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân phường theo quy định.

3. Lập sổ tiếp công dân, sổ theo dõi đơn thư, cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về 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, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

4. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

5. Định kỳ tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về hoạt động tiếp công dân; tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường; rà soát những việc tồn đọng; tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; khi cần thiết, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường thành lập đoàn giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở các cơ quan, đơn vị hoặc đưa vào nội dung chất vấn tại kỳ họp Hội đồng nhân dân, tại phiên họp Thường trực Hội đồng nhân dân giữa hai kỳ họp.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 25. Mối quan hệ phối hợp tổ chức thực hiện

Thường trực Hội đồng nhân dân phường định kỳ 6 tháng một lần trước kỳ họp thường lệ nghe Ủy ban nhân dân phường, 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.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Điều 26. Điều kiện đảm bảo công tác tiếp công dân

Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách Nhà nước. 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.

Điều 27. Tổ chức thực hiện

Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các 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 sẽ được điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với quy định và tình hình thực tế./.