HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **PHƯỜNG PHAN ĐÌNH PHÙNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 17 /NQ-HĐND	*P. Phan Đình Phùng, ngày 04 tháng 8 năm 2025*

NGHỊ QUYẾT

Ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân phường Phan Đình Phùng

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG PHAN ĐÌNH PHÙNG
KHÓA X, NHIỆM KỲ 2021 - 2026, KỲ HỌP THỨ HAI

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/NQ-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 của Quốc hội, đại biểu quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ: Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Xét Tờ trình số 14/TTr-TTHĐND ngày 28/7/2025 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường Phan Đình Phùng về việc đề nghị ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân phường Phan Đình Phùng; Báo cáo thẩm tra của Ban Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân phường và ý kiến thảo luận của 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, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân phường Phan Đình Phùng.

Điều 2. Giao Thường trực Hội đồng nhân dân phường; các Ban Hội đồng nhân dân phường; các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường; các đại biểu Hội đồng nhân dân phường; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân phường; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo trách nhiệm thi hành Nghị quyết.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường Phan Đình Phùng khóa X, nhiệm kỳ 2021 - 2026, Kỳ họp thứ hai thông qua ngày 04 tháng 8 năm 2025./.

Nơi nhận:
- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- Lãnh đạo UBND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy phường (báo cáo);
- Thường trực HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Hai Ban HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ phường;
- Các tổ chức chính trị - xã hội;
- Đại biểu HĐND phường;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường;
- Các Tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

HĐND PHƯỜNG PHAN ĐÌNH PHÙNG TỈNH NGHỆ AN

Phạm Thị Lý

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **PHƯỜNG PHAN ĐÌNH PHÙNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

Tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của Hội đồng nhân dân phường Phan Đình Phùng

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số: 17 /NQ-HĐND, ngày 09 tháng 8 năm 2025 của Hội đồng nhân dân phường Phan Đình Phùng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi tới Hội đồng nhân dân (viết tắt là HĐND), đại biểu HĐND phường Khóa X, nhiệm kỳ 2021 - 2026; đôn đốc kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân.

2. Các nội dụng không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

1. Thường trực HĐND phường;
2. Các Ban của HĐND phường;
3. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND phường;
4. Đại biểu HĐND phường;
5. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu của công tác tiếp công dân và xử lý đơn

1. Tiếp công dân là để thu thập ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị, phản ánh của công dân. Tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với HĐND, qua hoạt động tiếp công dân để giám sát các cơ quan quản lý nhà nước, đảm bảo thực thi pháp luật.

2. Giải thích, tuyên truyền để công dân chấp hành đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và hướng dẫn công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để nghiên cứu, phân loại và chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Đồng thời, theo dõi, đôn đốc, giám sát quá trình giải quyết và trả lời cho công dân biết theo quy định.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân quy định tại Quy chế này.

2. Công khai, dân chủ, minh bạch, chính xác, kịp thời, đúng pháp luật, đúng quy trình; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Thủ tục tiếp nhận, hướng dẫn công dân đơn giản, thuận tiện.

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

5. Đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

Điều 5. Trách nhiệm tiếp báo cáo công tác tiếp công dân

1. Định kỳ hằng tháng, hằng quý, 6 tháng, hằng năm, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND phường về kết quả tiếp công dân; kết quả tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và kết quả giải quyết của các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền đối với các nội dung do Thường trực HĐND phường chuyển đến.

2. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND phường có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND phường định kỳ 6 tháng và hằng năm về kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cử tri gửi đến các đại biểu HĐND phường.

3. Định kỳ 6 tháng một lần, Thường trực HĐND phường phối hợp với UBND phường, nghe báo cáo kết quả tiếp công dân, kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; kết quả giải quyết các đơn thư do Thường trực HĐND phường và đại biểu HĐND phường chuyển đến.

4. Căn cứ kết quả tiếp công dân và xử lý đơn thư, Thường trực HĐND phường có thể trực tiếp hoặc phân công Ban của HĐND phường tổ chức giám sát chuyên đề theo quy định của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA HĐND

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân được đặt tại trụ sở Đảng Ủy - HĐND - UBND - UBMTTQ phường Phan Đình Phùng. *(Địa chỉ Số 10, đường Nguyễn Du, tỉnh Thái Nguyên)*

- Nơi tiếp công dân được trang bị về phương tiện, đảm bảo các điều kiện cần thiết để thực hiện việc tiếp công dân được thuận lợi, theo quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế.

- Nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp, nội quy, quy chế tiếp công dân , hướng dẫn về quy trình tiếp công dân , quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân

1. Thường trực HĐND phường có trách nhiệm thay mặt HĐND phường thực hiện công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của phường:

a) Tiếp công dân thường xuyên: Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu, bố trí địa điểm, thời gian và điều kiện đảm bảo để Thường trực HĐND phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

b) Tiếp công dân định kỳ: Thường trực HĐND phường tổ chức tiếp công dân định kỳ ít nhất một ngày trong một tháng.

- Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND phường thực hiện việc tiếp công dân theo sự phân công, đảm bảo có đại diện lãnh đạo Thường trực HĐND tham gia.

- Các Ủy viên của Thường trực HĐND phường thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực HĐND phường.

c) Tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật.

2. Đại biểu HĐND phường có trách nhiệm tham gia tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực HĐND phường hoặc theo sự phân công của Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND phường tại khu vực đại biểu sinh hoạt.

a) Đại biểu HĐND phường là cán bộ, công chức công tác tại phường chủ động tham gia các buổi tiếp công dân định kỳ hoặc tiếp công dân khi có yêu cầu.

b) Đại biểu HĐND phường hoạt động kiêm nhiệm khác phối hợp với lãnh đạo phường tham gia tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực HĐND phường.

3. Thường trực HĐND phường có trách nhiệm tổ chức để đại biểu HĐND phường tham gia tiếp công dân định kỳ, xây dựng kế hoạch tiếp công dân của đại biểu trong từng quý, từng tháng và theo dõi việc thực hiện.

Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND phường có trách nhiệm giúp Thường trực HĐND phường để phân công đại biểu trong tổ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo lịch; đôn đốc việc thực hiện, tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân theo định kỳ.

4. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị nơi đại biểu HĐND phường công tác có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để đại biểu thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; tiếp nhận, chuyển đơn, theo dõi, đôn đốc giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị, tham dự và cung cấp thông tin phục vụ các buổi tiếp công dân do Thường trực HĐND phường hoặc đại biểu HĐND phường tổ chức khi có yêu cầu.

Điều 8. Lịch tiếp công dân

1. Lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường được xây dựng theo quý và phân công theo từng tháng.

2. Vào tuần đầu tiên của tháng đầu quý, trên cơ sở đề xuất của Chánh Văn phòng HĐND và UBND và Tổ trưởng các Tổ đại biểu, Thường trực HĐND

phường xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND phường và đại biểu HĐND phường.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân của phường và tại Trụ sở HĐND và UBND phường để nhân dân biết và thực hiện; đồng thời thông báo đến các tổ dân phố, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn phường.

4. Các đồng chí Thường trực HĐND phường có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo đúng lịch đã công bố. Trường hợp có lý do chính đáng không thể tham gia theo lịch, phải báo cáo Thường trực HĐND phường để xem xét điều chỉnh.

5. Công chức Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp công dân phường tham mưu, chuẩn bị điều kiện cần thiết để Thường trực HĐND phường tiếp công dân đảm bảo chu đáo, đúng quy định, phát huy dân chủ, bảo đảm an toàn và hiệu quả.

Điều 9. Trình tự tiếp công dân

Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường tiếp công dân theo trình tự sau:

1. Xác định nhân thân của công dân hoặc tính hợp pháp của người đại diện

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hay là người đại diện, người được ủy quyền.

Người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các giấy tờ nêu trên.

b) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

c) Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

d) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

đ) Trường hợp người trình bày không xuất trình được các loại giấy tờ được quy định tại điểm a, b, c, d Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm, họ tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, tố cáo; nội dung khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; đơn phải do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp đơn không rõ họ, tên, địa chỉ của người gửi đơn 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 sẽ được tiếp nhận để thẩm tra, xác minh theo quy định.

3. Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác, trung thực nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Sau khi nghe người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiên cứu sơ bộ nội dung và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan, người tiếp công dân phải xác định được những nội dung sau:

a) Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc;

b) Người bị khiếu nại, tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào;

c) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thẩm quyền giải quyết;

d) Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính và yêu cầu của người khiếu nại (đối với người đến khiếu nại); hoặc yêu cầu của người tố cáo; lý do tiếp tục tố cáo và những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tiếp tục tố cáo (đối với người đến tố cáo);

đ) Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết; quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

4. Yêu cầu công dân cung cấp bổ sung các văn bản, tài liệu có liên quan nếu xét thấy cần thiết.

5. Yêu cầu các ngành chức năng được mời cùng tham gia tiếp công dân báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

6. 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.

7. Trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện theo quy định.

8. Kết quả tiếp công dân phải được xây dựng thành văn bản và gửi đến Thường trực HĐND phường để báo cáo.

9. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp nhận thông qua tiếp công dân phải được đại biểu HĐND phường nghiên cứu, phân loại và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc báo cáo Thường trực HĐND phường để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 10. Trách nhiệm của đại biểu HĐND phường khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Mặc trang phục gọn gàng, lịch sự.

2. Xác định nhân thân người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo khoản 1 Điều 9 Quy chế này.

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; giữ bí mật cho người tố cáo.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 6 Điều 9 Quy chế này.

5. Trực tiếp nghiên cứu, phân loại, chuyển khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc báo cáo Thường trực HĐND phường để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 11. Quyền hạn của đại biểu HĐND phường khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. 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.

2. Từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài, trừ trường hợp có tình tiết mới.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Được đề nghị Thường trực HĐND phường mời đại diện lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa phương cùng tham dự tiếp công dân khi cần thiết.

Điều 12. 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 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có);

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.

Chương III
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT

Điều 13. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực HĐND phường

1. Thường trực HĐND phường tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua các hình thức sau:

a) Do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại Bộ phận Văn thư của Văn phòng HĐND và UBND phường.

b) Tiếp nhận thông qua hoạt động tiếp công dân;

c) Do Chủ tịch HĐND phường, các Thành viên khác của HĐND phường, đại biểu Hội đồng nhân phường chuyển đến.

2. Định kỳ vào thứ Sáu hàng tuần chuyên viên được phân công có trách nhiệm tiếp nhận, vào sổ, phân loại đơn đề xuất, báo cáo Thường trực HĐND phường phương án phân công Ban của HĐND phường hoặc Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu để Thường trực HĐND phường xử lý đơn theo quy định.

3. Thường trực HĐND phường phân công lãnh đạo Ban của HĐND phường, lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu xử lý đơn vào các phiên họp của Thường trực HĐND.

4. Lãnh đạo các Ban của HĐND phường, Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm nghiên cứu, tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và đề xuất phương án xử lý, báo cáo Phó Chủ tịch HĐND phường chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phân công.

Trong trường hợp chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thì lãnh đạo Ban hoặc lãnh đạo Văn phòng có trách nhiệm chỉ đạo công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân xây dựng văn bản chuyển đơn trình Phó Chủ tịch HĐND phường thay mặt Thường trực HĐND phường quyết định. Đối với những vụ việc phức tạp trước khi chuyển đơn phải báo cáo Chủ tịch HĐND phường.

Điều 14. Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đại biểu HĐND phường

1. Đại biểu HĐND phường tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua các hình thức sau:

a) Do người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến bằng đường bưu điện;

b) Tiếp nhận thông qua hoạt động tiếp công dân hoặc tiếp xúc cử tri.

2. Sau khi tiếp nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu HĐND phường có trách nhiệm nghiên cứu, phân loại và xử lý cụ thể như sau:

a) Chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này; báo cáo Thường trực HĐND phường và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết.

b) Chuyển đến Thường trực HĐND phường để xử lý theo quy định tại Điều 12 của Quy chế này theo mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy chế này.

3. Các biểu mẫu số 01, 02 do Thường trực HĐND phường ban hành, có đóng dấu của HĐND phường ở góc trên phía bên trái của mẫu biểu. Các biểu mẫu này được gửi đến Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND phường vào kỳ họp thường lệ giữa năm, cuối năm để quản lý và cung cấp cho đại biểu HĐND phường khi có nhu cầu sử dụng mẫu.

Điều 15. Trường hợp không chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo

1. Thường trực HĐND phường không xử lý bằng hình thức chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết trong những trường hợp sau:

a) Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại khoản 2 Điều 9 của Quy chế;

b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật hoặc đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;

c) Đối với nội dung tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ.

2. Đại biểu HĐND phường không xử lý bằng hình thức chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đối với những đơn quy định tại điểm a, b, c, d Khoản 1 Điều này.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường chuyển đến có trách nhiệm:

a) Thông báo về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường chuyển đến trong thời gian 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được.

b) Xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo, pháp luật có liên quan và thông báo kết quả giải quyết đến Thường trực HĐND phường và đại biểu HĐND phường đã chuyển đơn biết trong thời gian 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết.

Trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường đã chuyển đơn biết.

2. Trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường có trách nhiệm thông báo kết quả này cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết trong trường hợp người đó có yêu cầu trước đó; đồng thời gửi đến Tổ đại biểu HĐND phường nơi xảy ra vụ việc để biết và giám sát việc thực hiện.

Điều 17. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực HĐND phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực HĐND phường đã chuyển.

2. Đại biểu HĐND phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do đại biểu đã chuyển.

3. Trong trường hợp Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo không đúng với quy định của pháp luật thì có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết xem xét lại; trường hợp vẫn không đồng ý với kết quả giải quyết lại thì có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân cấp trên của người đứng đầu đó xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

4. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết của cấp trên của người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thì Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường báo cáo với HĐND phường để thực hiện việc giám sát theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm của Trưởng ban các Ban HĐND phường

1. Trưởng ban Kinh tế - Ngân sách có trách nhiệm tham mưu giúp Thường trực HĐND phường nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực kinh tế, ngân sách, đô thị, giao thông, xây dựng, tài nguyên và môi trường

2. Trưởng ban Văn hóa - Xã hội có trách nhiệm tham mưu giúp Thường trực HĐND phường nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực thi hành Hiến pháp và pháp luật; an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; công tác quốc phòng, quân sự địa phương; thực hiện dân chủ ở cơ sở; công tác cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của phường; công tác thi đua, khen thưởng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; công tác giải quyết kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; lĩnh vực giáo dục, y tế, văn hóa, xã hội, thông tin, truyền thông, thể dục, thể thao; khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, cải cách hành chính; công tác dân tộc, tôn giáo ở địa phương; xây dựng chính quyền địa phương và quản lý địa giới hành chính trên địa bàn phường theo quy định của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025

Điều 19. Trách nhiệm của Tổ trưởng các Tổ đại biểu HĐND phường

1. Tổ chức họp Tổ đại biểu HĐND phường để thảo luận, thống nhất kế hoạch, đề xuất lịch tiếp công dân hằng quý cho đại biểu HĐND phường và gửi về Thường trực HĐND phường để tổng hợp chung.

2. Giúp Thường trực HĐND phường tổ chức cho các đại biểu HĐND phường trong Tổ thực hiện tiếp công dân theo lịch. Tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công

dân của Tổ đại biểu HĐND phường gửi về Thường trực HĐND phường theo quy định tại Khoản 2, Điều 5, Quy chế này.

3. Có trách nhiệm nhận, quản lý biểu mẫu chuyển khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp cho đại biểu HĐND phường thuộc Tổ khi có yêu cầu.

Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường tiếp công dân, cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu; tiếp nhận và tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Phân công công chức văn phòng tham gia tiếp công dân cùng Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND phường khi có yêu cầu.

3. Giúp Thường trực HĐND phường thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường để tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân gửi đến HĐND phường, Thường trực HĐND phường và đại biểu HĐND phường.

4. Giúp Thường trực HĐND phường theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực HĐND phường đã chuyển.

5. Phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc tham mưu, tổ chức tiếp công dân và bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

6. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND phường về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân.

Mẫu số 01

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **PHƯỜNG PHAN ĐÌNH PHÙNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

P. Phan Đình Phùng, ngày tháng năm

Kính gửi: .....(1)

Ngày ...../...../....., tôi .....(2), là đại biểu HĐND phường Phan Đình Phùng Khóa X, nhiệm kỳ 2021 – 2026 đã nhận được đơn ..... (3) của ông (bà) ..... (4)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: ..... (5)

Sau khi nghiên cứu, xem xét nội dung đơn, căn cứ quy định của pháp luật hiện hành, chuyển đơn .....(3) của ông (bà) .....(4) đến .....(1) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

(Có đơn .....(3) của ông (bà) ..... (4) gửi kèm)./.

Nơi nhận:
- Như kính gửi;
- Thường trực HĐND phường (để báo cáo);
- Tổ trưởng Tổ đại biểu..... (để báo cáo)
-.....(4)

NGƯỜI CHUYỂN ĐƠN
(Ký, ghi rõ họ tên)

---

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

(2) Họ và tên đại biểu

(3) Tên loại đơn: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(4) Họ và tên người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Ghi chú: *Mẫu do Thường trực HĐND phường phát hành, có đóng dấu treo của HĐND phường ở góc trái*

Mẫu số 02

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **PHƯỜNG PHAN ĐÌNH PHÙNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

P. Phan Đình Phùng, ngày tháng năm

Kính gửi: Thường trực HĐND phường Phan Đình Phùng

Ngày ...../...../....., tôi .....(1), là đại biểu HĐND phường Phan Đình Phùng Khóa X, nhiệm kỳ 2021 - 2026 đã nhận được đơn ..... (2) của ông (bà) .....(3)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: ..... (4)

Sau khi nghiên cứu, xem xét nội dung đơn, kính chuyển đơn .....(2) của ông (bà) .....(3) đến Thường trực HĐND phường để được xem xét và xử lý theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của HĐND phường Phan Đình Phùng.

(Có đơn .....(2) của ông (bà) ..... (3) gửi kèm)./.

Nơi nhận: - Như kính gửi; - Tổ trưởng Tổ đại biểu..... (để báo cáo) -.....(3)	**NGƯỜI CHUYỂN ĐƠN** (Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Họ và tên đại biểu

(2) Tên loại đơn: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(3) Họ và tên người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Ghi chú: *Mẫu do Thường trực HĐND phường phát hành, có đóng dấu treo của HĐND phường ở góc trái*