

Số: /NQ-HĐND

An Phú, ngày tháng năm 2026

NGHỊ QUYẾT

**Ban hành 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
trên địa bàn phường An Phú**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG AN PHÚ
KHÓA II, KỲ HỌP THỨ 4 (CHUYÊN ĐỀ)**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 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 Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013 và 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 Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24 tháng 12 năm 2025
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;*

*Xét Tờ trình số 20/TTr-HĐND ngày 29 tháng 7 năm 2026 của Thường
trực Hội đồng nhân dân phường về dự thảo Nghị quyết ban hành Quy chế tiếp
công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố
cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường An
Phú; Báo cáo thẩm tra số 37/BC-BVHXXH ngày 29 tháng 7 năm 2026 của Ban
Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân phường; 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 về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường An Phú.

Điều 2. Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Văn phòng HĐND - UBND phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Điều 3. Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường An Phú khóa II, kỳ họp thứ tư (chuyên đề) thông qua ngày 29 tháng 7 năm 2026 và có hiệu lực thi hành kể từ ngày thông qua./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- UBND, UBMTTQVN phường;
- Các phòng, ban UBND phường;
- Như Điều 2;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Hiền

QUY CHẾ

Về việc 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 trên địa bàn phường An Phú

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày tháng năm 2026 của Hội đồng nhân dân phường An Phú)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Hội đồng nhân dân phường trong 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 trên địa bàn phường An Phú; chế độ thông tin, báo cáo và điều kiện bảo đảm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu và 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 trên địa bàn phường.

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 PHƯỜNG

Điều 3. Nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân phường.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại các nơi tiếp công dân sau đây:

a) Phòng tiếp công dân phường.

b) Văn phòng Ban điều hành khu phố mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

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

1. Thường trực HĐND phường cử đại diện tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- a) Tiếp công dân định kỳ;
- b) Khi Thường trực Hội đồng nhân dân phường xét thấy cần thiết;
- c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng 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 phường 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 nơi tiếp công dân.

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

4. Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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.

Điều 5. Tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường 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 phường;
- b) 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 phường theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này được thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân phường chậm nhất 10 ngày trước ngày có lịch tiếp.

Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này thì đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm sắp xếp thời gian, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để tổ chức việc tiếp công dân.

3. Trường hợp không thể tổ chức 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 phường chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình.

Điều 6. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 phường; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Bố trí nơi tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân.

3. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bảo đảm các điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

4. 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 phường.

Chương III

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

Mục 1. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 7. 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 phường;
3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân phường;
4. Do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến;
5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Phân loại đơn

Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, 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 có đủ điều kiện xử lý là đơn dùng chữ 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 còn phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Đơn khiếu nại phải 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;

b) Đơn tố cáo phải 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 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 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, giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

Điều 9. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 7 của quy chế này.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm giúp Hội đồng nhân dân phường tổ chức tiếp nhận, phân loại đơn gửi đến Hội đồng nhân dân cùng cấp.

Mục 2

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

Điều 10. 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 các 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 Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền 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 giải quyết ở cấp 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, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết 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 trong thời hạn 05 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 trên địa bàn phường theo quy định 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 cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền cấp 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 cấp thành phố.

5. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 13 của quy chế này.

Điều 11. 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, 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 5 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết cấp 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 không thuộc lĩnh vực phụ trách, trách nhiệm xử lý 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 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 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 phường theo quy định.

b) Ban của Hội đồng nhân dân kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở phường 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 phường.

7. Thực hiện lưu đơn theo quy định tại Điều 13 của quy chế này.

Điều 12. 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 có quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 10 và điểm b khoản 1 Điều 11 của quy chế này.

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 5 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết cấp 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 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 gian 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 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.

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 cấp 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 cấp thành phố.

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

Điều 13. 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 khoản 3 Điều 8 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, đơn 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.

Chương IV

GIÁM SÁT CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 14. Thẩm quyền giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. 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 của Ủy ban nhân dân, cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân phường; trường hợp cần thiết giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khác ở địa phương.

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

Điều 15. Hoạt động giám sát của Thường trực 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

1. Trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, khi nhận được khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân, Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý và có quyền:

a) Khi cần thiết chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, đồng thời theo dõi, đơn đốc việc giải quyết. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết trong thời hạn do pháp luật quy định và thông báo việc giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết thì Thường trực Hội đồng nhân dân phường có quyền kiến nghị với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên 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) Tổ chức đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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 yêu cầu các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để kịp thời chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật, khôi phục lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị vi phạm, đồng thời yêu cầu người có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật; trường hợp không đồng ý với việc giải quyết của cơ quan, tổ chức cá nhân đó thì yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết.

Cơ quan, tổ chức cá nhân có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết.

Điều 16. Hoạt động giám sát của Ban 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

1. Trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân, ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức nghiên cứu, xử lý và có quyền:

a) Khi cần thiết chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, đồng thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết trong thời hạn do pháp luật quy định và thông báo việc giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết thì Ban của Hội đồng nhân dân phường có quyền kiến nghị với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên 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) Tổ chức đoàn giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

2. 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 yêu cầu các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để kịp thời chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật, khôi phục lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị vi phạm, đồng thời yêu cầu người có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm của

cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật; trường hợp không đồng ý với việc giải quyết của cơ quan, tổ chức cá nhân đó thì yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết.

Cơ quan, tổ chức cá nhân có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của Ban của Hội đồng nhân dân phường và thông báo đến Ban của Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết.

Điều 17. Hoạt động giám sát của đại biểu 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

1. Trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức nghiên cứu, xử lý và có quyền:

a) Khi cần thiết chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, đồng thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết trong thời hạn do pháp luật quy định và thông báo việc giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết.

Trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có quyền gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức hữu quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân phường yêu cầu 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) 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 đại biểu Hội đồng nhân dân phường quan tâm.

2. 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 yêu cầu các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để kịp thời chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật, khôi phục lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị vi phạm, đồng thời yêu cầu người có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Cơ quan, tổ chức cá nhân có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của đại biểu Hội đồng nhân dân phường và thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết.

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

Điều 18. Chế độ báo cáo về tình hình, kết quả 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. Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo Hội đồng nhân dân phường về tình hình, kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân phường.

2. Kết quả 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 phải được cập nhật trên cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân phường.

Điều 19. Bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí cho 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. Kinh phí để phục vụ 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, Thường trực Hội đồng nhân dân, ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường do ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết phục vụ 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 theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước, đầu tư công và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 20. Ứng dụng công nghệ số, 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 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 có trách nhiệm cập nhật, khai thác hệ thống thông tin về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo quy định

Điều 21. Chính sách, chế độ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Chi bồi dưỡng làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn

Cán bộ, công chức được phân công làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn của cơ quan Hội đồng nhân dân phường được hưởng các chế độ tương tự như đối với cán bộ, công chức của các cơ quan, tổ chức khác thực hiện tiếp công dân, xử lý đơn tại địa điểm tiếp công dân theo quy định của Chính phủ và phường.

2. Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân

Hội đồng nhân dân phường được tham dự các lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ về tiếp công dân và xử lý đơn do các cơ quan của thành phố tổ chức.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân

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 của phường theo quy định.

3. Tổ chức 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. Tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân phường ban hành quy trình cụ thể để thực hiện 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 gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 23. Trách nhiệm của các Ban Hội đồng nhân dân phường

1. Định kỳ và theo sự chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường chịu trách nhiệm tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

2. Tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường về chế độ đối với đại biểu Hội đồng nhân dân, cán bộ, công chức tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường.

**PHIẾU ĐĂNG KÝ TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT CỦA
THƯỜNG TRƯC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG**

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày tháng năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường An Phú)

Tôi tên:..... Sinh năm:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại liên lạc:.....

Tôi đăng ký tiếp công dân đột xuất của Thường trực HĐND phường để trình bày vụ việc thuộc trường hợp sau đây:

(Đề nghị đánh dấu X vào ô phù hợp)

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau. ☐
- Vụ việc có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội. ☐
- Những vụ việc do công dân đăng ký có liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của HĐND phường. ☐

Nếu thuộc 1 trong 3 trường hợp nêu trên, đề nghị trình bày rõ các nội dung sau đây:

1. Tóm tắt nội dung vụ việc:

[illegible]

2. Quá trình cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết vụ việc:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Những nội dung chưa đồng tình với quá trình giải quyết vụ việc:

(Nêu rõ lý do chưa đồng tình: tình tiết, chứng cứ và quy phạm pháp luật có liên quan)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Yêu cầu, đề nghị:

.....

.....

.....

.....

5. Tài liệu gửi kèm theo, bao gồm:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

An Phú, ngày.....tháng.....năm.....

Người đăng ký
(Ký và ghi rõ họ tên)