

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của  
Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường  
Tân Đông Hiệp khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày tháng năm 2026  
của Hội đồng nhân dân phường Tân Đông Hiệp)*

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

##### **1. Phạm vi điều chỉnh**

a) Quy chế này quy định việc Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

b) Những nội dung không quy định tại Quy chế này thực hiện theo quy định của Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Quốc hội và Hội đồng nhân dân 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; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

##### **2. Đối tượng áp dụng**

a) Thường trực Hội đồng nhân dân; Các Ban của Hội đồng nhân dân; Tổ đại biểu; đại biểu Hội đồng nhân dân phường;

b) Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường và các phòng, ban, ngành, đơn vị trực thuộc UBND phường;

c) 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.

#### **Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**1.** Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được thực hiện theo nguyên tắc công khai, dân chủ, bình đẳng, khách quan và đúng pháp luật.

**2.** 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.

**3.** Hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết phải được thực hiện đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; bảo đảm không làm cản trở đến hoạt động bình thường của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

### **Điều 3. Các hành vi bị nghiêm cấm trong tiếp công dân**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu được cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tại nơi tiếp công dân.

### **Điều 4. Những trường hợp từ chối tiếp công dân**

1. Người trong tình trạng mất kiểm soát hành vi bản thân 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.
2. 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.
3. 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 khiếu nại, tố cáo kéo dài.
4. Những trường hợp có thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.
5. Những trường hợp được quy định tại khoản 4, 5, 6, 7, 8 Điều 3 Quy chế này và theo quy định khác của pháp luật.

## **Chương II**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Nơi tiếp công dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường; Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân tại :Trụ sở tiếp công dân phường.
2. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định hiện hành.

#### **Điều 6. Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường**

1. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân phường, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Hội đồng nhân dân phường và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân mỗi tháng 01 ngày, cụ thể vào ngày thứ 5, tuần đầu tiên của tháng (nếu trùng vào ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày tiếp theo). Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân hoặc Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân tiếp công dân, nhưng ít nhất mỗi quý Chủ tịch Hội đồng nhân dân bố trí thời gian 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân.

3. Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân tiếp công dân theo ủy quyền của Chủ tịch Hội đồng nhân dân và theo lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân do Thường trực Hội đồng nhân dân bố trí.

4. Thành phần tiếp công dân: Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân phường chủ trì buổi tiếp công dân; Đại diện lãnh đạo các Ban của Hội đồng nhân dân phường; Đại diện lãnh đạo cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân phường; Công chức Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phụ trách công tác tiếp công dân.

## 5. Quy trình thực hiện tiếp công dân

### 5.1. Tiếp công dân định kỳ

a) Công tác chuẩn bị: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường (gọi tắt là Văn phòng) triển khai các nội dung sau:

- Phát hành giấy mời dự buổi tiếp công dân định kỳ trước ít nhất 05 ngày làm việc tính từ thời điểm phát hành giấy mời đến thời điểm tiếp công dân.

- Tổng hợp danh sách công dân đến dự và phục vụ buổi tiếp công dân.

b) Trình tự tại buổi tiếp công dân:

- Văn phòng báo cáo về thành phần dự buổi tiếp công dân; Chủ trì buổi tiếp công dân quán triệt nội dung và thực hiện tiếp công dân lần lượt theo danh sách đã đăng ký và theo các bước sau:

- Công dân trình bày ý kiến (*đối với đoàn đông người, Văn phòng yêu cầu cử người đại diện theo đúng quy định pháp luật*).

- Đại diện các cơ quan dự buổi tiếp công dân có ý kiến đối với nội dung công dân trình bày theo thẩm quyền và trách nhiệm.

- Công dân trình bày ý kiến phản hồi (nếu có).

- Chủ trì buổi tiếp công dân kết luận đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Văn phòng thừa lệnh Thường trực Hội đồng nhân dân phường ký "*Giấy biên nhận*" khi tiếp nhận đơn của công dân gửi trực tiếp tại buổi tiếp công dân; trường hợp khi đã hết giờ, công dân chưa đến lượt tiếp có thể gửi đơn tới Thường trực Hội đồng nhân dân phường (thông qua Văn phòng) hoặc trực tiếp gửi đơn tại các buổi tiếp công dân tiếp theo.

c) Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân.

Trên cơ sở kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng thừa lệnh ký ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ theo quy định. Thời gian phát hành thông báo: không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

**5.2. Tiếp công dân khi xét thấy cần thiết (tiếp công dân theo vụ việc hoặc theo đề xuất của công dân).**

a) Công tác chuẩn bị: Văn phòng chủ trì, phối hợp với các Ban của Hội đồng nhân dân phường, các đơn vị, tổ chức có liên quan thực hiện các công việc sau:

- Lựa chọn vụ việc dựa trên tiêu chí: các vụ việc tồn đọng kéo dài, cơ quan có thẩm quyền chậm xử lý hoặc có vướng mắc trong quá trình giải quyết; các vụ việc được báo chí, dư luận phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của phường. Các vụ việc xếp theo thứ tự ưu tiên thống nhất đề xuất, trình Thường trực Hội đồng nhân dân phường quyết định lựa chọn để phục vụ buổi tiếp công dân.

- Tập hợp hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh, gồm: các quyết định, kết luận, thông báo, các văn bản liên quan về quá trình giải quyết hoặc đang chỉ đạo giải quyết chưa có kết quả, trách nhiệm của các đơn vị.

- Chuẩn bị nội dung kết luận về vụ việc gửi Thường trực Hội đồng nhân dân phường trước 02 ngày tiếp công dân.

- Ban hành giấy mời dự buổi tiếp công dân, trước ngày tiếp công dân ít nhất 05 ngày làm việc.

b) Trình tự tại buổi tiếp công dân:

- Văn phòng mời công dân vào phòng tiếp công dân;
- Văn phòng báo cáo về thành phần dự buổi tiếp công dân;
- Chủ trì buổi tiếp công dân quán triệt nội dung tiếp công dân;
- Công dân (hoặc người đại diện hợp pháp của công dân) trình bày ý kiến;
- Đại diện các cơ quan dự buổi tiếp công dân có ý kiến đối với nội dung công dân trình bày theo thẩm quyền và trách nhiệm;
- Công dân trình bày ý kiến phản hồi (nếu có);
- Chủ trì buổi tiếp công dân kết luận đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

c) Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân.

Trên cơ sở kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng thừa lệnh ký ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ theo quy định. Thời gian phát hành thông báo: không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

## **6. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan**

a) Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, chỉ đạo chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Các Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm nghiên cứu hồ sơ vụ việc, phối hợp với Văn phòng tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường nội dung kết luận buổi tiếp công dân theo lĩnh vực Ban được giao phụ trách hoặc vụ việc được phân công.

c) Văn phòng chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường; tổng hợp và báo cáo kết quả hàng tháng, hàng năm hoặc khi có yêu cầu của cơ quan, người có thẩm quyền gửi Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo quy định.

d) Ủy ban nhân dân phường và cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân phường và đơn vị liên quan có trách nhiệm cung cấp hồ sơ vụ việc thuộc thẩm quyền và trách nhiệm để phục vụ công tác tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng); cử đại diện lãnh đạo dự các buổi tiếp công dân; thực hiện thông báo kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo quy định.

e) Công an phường có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự tại các buổi tiếp công dân.

## **Điều 7. Việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường**

1. Thời gian tiếp công dân: Từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 30 vào thứ 3 hàng tuần.

2. Thành phần tiếp công dân: Đại biểu Hội đồng nhân dân phường được phân công chủ trì tiếp công dân; Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; Đại diện lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân và một số phòng, ban, cơ quan liên quan của Ủy ban nhân dân phường; Công chức phụ trách tiếp công dân của phường.

### **3. Quy trình chuẩn bị**

Đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện tiếp công dân theo đúng lịch của Thường trực Hội đồng nhân dân phường thông báo. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm báo cáo về lý do và dự kiến thời gian thay đổi cụ thể (qua Văn phòng) để Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét quyết định chậm nhất là 03 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan

### **4. Quy trình tiếp công dân**

a) Khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải đeo huy hiệu đại biểu và có biển tên, có sổ ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày. Lắng nghe ý kiến phản ánh, nguyện vọng của công dân; trực tiếp đối thoại, giải thích, tuyên truyền đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật; đại biểu Hội đồng nhân dân yêu cầu công dân cung cấp tài liệu có liên quan đến những nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Sau buổi tiếp công dân, đại biểu gửi phiếu chuyển đơn và hồ sơ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đại biểu Hội đồng nhân dân phường phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường (Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường) và các cơ quan liên quan để theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Báo cáo với Tổ trưởng Tổ đại biểu để tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn và theo dõi giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

**5. Quy trình xử lý đơn của đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi tiếp công dân định kỳ**

a) Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu nghiên cứu, vào sổ theo dõi của đại biểu. Trường hợp đơn cần được chuyển xử lý, giải quyết, đại biểu tiếp nhận đơn, ghi ý kiến vào phiếu chuyển đơn, chuyển đến người có thẩm quyền để giải quyết, đồng thời thông báo cho công dân biết; đôn đốc, theo dõi và giám sát việc giải quyết.

b) Trong 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 có quyền gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hữu quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức, đơn vị đó giải quyết.

c) Đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải hoàn thành việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân và nhận đơn.

**6. Trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân phường**

a) Đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

b) Phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường trong công tác tiếp công dân. Định kỳ 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất, đại biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân về kết quả tiếp công dân để tổng hợp báo cáo Hội đồng nhân dân phường.

**7. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường**

Định kỳ hàng quý: Báo cáo tình hình, kết quả tiếp công dân; việc đôn đốc, giám sát giải quyết đơn thư của Tổ đại biểu đã chuyển; nêu đề xuất, kiến nghị với Thường trực Hội đồng nhân dân phường (nếu có).

**8. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong tổ chức việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân**

a) 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, công bố trên Cổng thông tin điện tử của Hội đồng nhân dân phường, thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

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

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

d) 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.

**9. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường**

a) Ủy ban nhân dân phường phối hợp, chỉ đạo đảm bảo các điều kiện cần thiết phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân; cử công chức tiếp công dân

của phường phối hợp, tham mưu, phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân; cung cấp thông tin cần thiết về quá trình chỉ đạo, giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn thuộc thẩm quyền và các thông tin cần thiết khác theo đề nghị của đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

b) Cử đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tham dự buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân phường khi có vụ việc phức tạp.

c) Chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tham gia phối hợp, phục vụ đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân, giúp đại biểu ghi “*Văn bản hướng dẫn*”, “*Giấy biên nhận*”, “*Phiếu chuyển đơn*”, “*Phiếu báo tin*”..., để thông báo cho công dân biết; xử lý các tình huống khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Trong trường hợp tiếp công dân trực tuyến, chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phối hợp với các đơn vị có liên quan phục vụ buổi tiếp công dân: xác định danh tính công dân, đảm bảo kỹ thuật đường truyền thông suốt.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH GỬI HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG**

### **Điều 8. Nguồn tiếp nhận đơn**

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 9. 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 đủ điều kiện xử lý** là 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 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 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 xem 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; sử dụng từ ngữ 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 Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường.**

### **Điều 10. Trách nhiệm tiếp nhận đơn**

**1.** Tất cả các đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh của công dân gửi Hội đồng nhân dân phường (bao gồm cả đơn gửi Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường) đều được vào sổ chung để theo dõi thống nhất.

**2.** Đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi nhận được đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh của công dân thì cung cấp thông tin đến Văn phòng HĐND và UBND phường để theo dõi.

**3.** Văn phòng HĐND và UBND phường phân công cán bộ lập sổ theo dõi tiếp nhận đơn (kể cả đơn được tiếp trực tiếp qua công tác tiếp công dân hoặc qua hình thức khác).

### **Điều 11. Về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân phường**

**1.** Toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải được Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường tiếp nhận, phân loại và cập nhật kịp thời, đầy đủ vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu trên phần mềm của Hội đồng nhân dân phường để quản lý, theo dõi.

**2.** Thường trực Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, xử lý và chỉ đạo xử lý đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

3. Đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có nhiều dư luận xã hội, có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng hoặc nội dung nhạy cảm liên quan đến cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý, phê chuẩn hoặc bầu của Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm báo cáo kịp thời bằng văn bản đến Chủ tịch và Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường để xin ý kiến chỉ đạo xử lý.

4. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm phối hợp, nghiên cứu và tham mưu xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo sự phân công, điều hòa hoặc chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân phường đối với các lĩnh vực thuộc Ban mình phụ trách.

5. Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan và phối hợp, hỗ trợ các Ban của Hội đồng nhân dân phường trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quy định tại khoản 4 Điều này.

6. Căn cứ ý kiến chỉ đạo xử lý của Thường trực Hội đồng nhân dân phường hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường thực hiện việc phát hành văn bản chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người gửi đơn biết.

7. Chế độ kiểm tra, đôn đốc và giám sát sau xử lý đơn được thực hiện như sau:

a) Định kỳ hằng tháng, Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường tiến hành tổng hợp, thống kê tình hình và tiến độ giải quyết đơn của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

b) Căn cứ kết quả thống kê, đối với các vụ việc quá thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc có dấu hiệu chậm trễ, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, Thường trực Hội đồng nhân dân phường giao Ban Văn hóa – Xã hội Hội đồng nhân dân phường chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức rà soát, đôn đốc và thực hiện hoạt động giám sát theo quy định.

c) Ban Văn hóa – Xã hội Hội đồng nhân dân phường tổng hợp kết quả giám sát, đôn đốc để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm theo quy định của pháp luật.

## **Điều 12. 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 xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc các trường hợp:

- 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 các cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường;

- Đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường đề nghị xử lý.

- Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân nhận được qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri đề nghị xử lý.

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

## **2. Thẩm quyền và quy trình xử lý:**

- Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao các Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý.

- Khi cần thiết, chuyển đơn 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 thành phố.

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

## **3. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết:**

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, kiến nghị, phản ánh của cơ quan nhân dân phường theo quy định pháp luật; riêng đối với đơn kiến nghị, phản ánh, thời hạn thông báo kết quả là chậm nhất 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

## **4. Biện pháp giám sát sau giải quyết:**

Căn cứ kết quả giải quyết, Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định:

- Tự mình tổ chức giám sát việc giải quyết của UBND phường, của các cơ quan, tổ chức trên địa bàn phường.

- Kiến nghị HĐND phường tổ chức giám sát nếu cơ quan phường không giải quyết, không trả lời hoặc kết quả giải quyết không thỏa đáng.

- Tổ chức giám sát các cơ quan phường theo kiến nghị của Thường trực hoặc Ban của Hội đồng nhân dân phường khi các cơ quan này né tránh, chậm trễ hoặc giải quyết không thỏa đáng.

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

**1. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn thuộc lĩnh vực mình phụ trách trong các trường hợp:**

- Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc lĩnh vực Ban phụ trách.

- Đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân hoặc Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phường đề nghị xử lý.

## **2. Quy trình và thẩm quyền xử lý:**

- Ban tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

- Trường hợp đơn thuộc lĩnh vực của Ban khác, chuyển giao trực tiếp cho Ban đó xử lý.

## **3. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết:**

Cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải thông báo kết quả cho Ban của Hội đồng nhân dân phường theo quy định pháp luật; riêng đối với đơn kiến nghị, phản ánh, thời hạn thông báo kết quả là chậm nhất 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

#### **4. Biện pháp giám sát sau giải quyết:**

Căn cứ kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Ban của Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định thực hiện giám sát đối với UBND phường, các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan theo quy định.

### **Điều 14. 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 xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi trực tiếp đến đại biểu, thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương (trừ các trường hợp xử lý đơn theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân hoặc Lãnh đạo các Ban quy định tại Điều 12 và Điều 13 Quy chế này).

#### **2. Quy trình và thẩm quyền xử lý:**

- Đại biểu nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

- Trường hợp chuyển đơn về phường, gửi thông báo cho Thường trực Hội đồng nhân dân phường để phối hợp giám sát.

- Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

#### **3. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết:**

Cơ quan có thẩm quyền phải giải quyết và thông báo kết quả cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo quy định pháp luật; riêng đối với đơn kiến nghị, phản ánh, thời hạn thông báo kết quả là chậm nhất 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

#### **4. Biện pháp giám sát sau giải quyết:**

Trường hợp cơ quan có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu không đồng ý với kết quả giải quyết, đại biểu tự mình thực hiện hoặc kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân phường thực hiện giám sát theo quy định.

5. Trách nhiệm của đại biểu: Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chịu trách nhiệm cá nhân trước pháp luật và Thường trực Hội đồng nhân dân phường về việc thực hiện xử lý các đơn thư gửi đến mình.

### **Điều 15. 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 9 của Quy chế này;

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

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

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

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

## **Chương IV**

### **GIÁM SÁT CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 16. Giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường**

**1.** Thường trực Hội đồng nhân dân phường giám sát việc giải khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân của Ủy ban nhân dân, cơ quan 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.** Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Ban của Hội đồng nhân dân phường giám sát Ủy ban nhân dân, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; 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.

**3.** 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 phường ở địa phương.

**Điều 17. Căn cứ, hình thức và cơ chế phối hợp giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**1.** Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện hoạt động giám sát đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh dựa trên các căn cứ sau đây:

a) Kết quả theo dõi, tổng hợp tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường cập nhật trên hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu từ phần mềm tin học của Hội đồng nhân dân phường;

b) Báo cáo định kỳ, báo cáo chuyên đề hoặc báo cáo đột xuất về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân phường, các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của phường;

c) Tính chất phức tạp, kéo dài, nghiêm trọng của từng vụ việc cụ thể; những vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc được dư luận xã hội, phương tiện thông tin đại chúng đặc biệt quan tâm.

**2.** Hoạt động giám sát tổng thể việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện định kỳ hoặc theo chuyên đề khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Giám sát hàng năm hoặc theo kế hoạch đối với tình hình chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, địa phương trên địa bàn phường;

b) Qua công tác thống kê, tổng hợp phát hiện số lượng đơn thư tồn đọng, chậm giải quyết hoặc giải quyết quá thời hạn quy định tăng cao tại một hoặc nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương;

c) Khi cần đánh giá toàn diện hiệu quả quản lý nhà nước, hiệu lực thực thi pháp luật và việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của chính quyền

**3.** Hoạt động giám sát vụ việc cụ thể được Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện đối với từng đơn thư cụ thể khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, địa phương nhưng chậm được phối hợp giải quyết hoặc đùn đẩy, né tránh trách nhiệm;

b) Vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết nhưng người gửi đơn cung cấp được chứng cứ, tài liệu mới làm thay đổi bản chất vụ việc hoặc chứng minh kết quả giải quyết trước đó có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng;

c) Vụ việc đông người, nhạy cảm, kéo dài, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn phường; vụ việc liên quan đến trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền bầu, phê chuẩn hoặc quản lý của Hội đồng nhân dân phường.

**4.** Cơ chế phối hợp và phương pháp tổ chức giám sát giữa Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường được thực hiện như sau:

a) Thường trực Hội đồng nhân dân phường giữ vai trò chủ trì, lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện hoạt động giám sát; phê duyệt chương trình, kế hoạch giám sát hàng năm, giám sát chuyên đề hoặc ban hành quyết định thành lập Đoàn giám sát đối với các vụ việc phức tạp, nghiêm trọng; điều hòa, phối hợp hoạt động giám sát của các Ban để tránh trùng lặp, chồng chéo;

b) Các Ban của Hội đồng nhân dân phường, trong đó Ban Văn hóa – Xã hội giữ vai trò chủ trì, đầu mối, có trách nhiệm chủ động nghiên cứu, xây dựng kế hoạch giám sát chuyên đề hoặc đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức giám sát đối với các vụ việc cụ thể thuộc lĩnh vực Ban phụ trách; tổ chức các cuộc làm việc, khảo sát thực tế, đôn đốc cơ quan có thẩm quyền giải quyết và tham mưu xây dựng báo cáo kết quả giám sát, kiến nghị biện pháp xử lý để trình Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét;

c) Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin, dữ liệu, hồ sơ vụ việc, tham gia phục vụ cho hoạt động giám sát; tham mưu, thực hiện các thủ tục hành chính, phát hành văn bản, thông báo kết luận giám sát; theo dõi, cập nhật tiến độ thực hiện các kiến nghị sau giám sát của các cơ quan chịu sự giám sát vào hệ thống phần mềm quản lý để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

## **Điều 18. Trình tự, thủ tục thực hiện hoạt động giám sát**

### **1. Tiếp nhận, cập nhật và theo dõi thông tin vụ việc:**

Ngay sau khi đại biểu Hội đồng nhân dân phường hoặc các Ban của Hội đồng nhân dân phường hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân phường chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm cập nhật toàn bộ thông tin của vụ việc vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát để theo dõi, đôn đốc thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **2. Yêu cầu báo cáo, giải trình vụ việc:**

Khi phát hiện vụ việc có dấu hiệu chậm trễ trong giải quyết hoặc kết quả giải quyết chưa bảo đảm tính khách quan, hợp pháp, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết cung cấp hồ sơ, tài liệu và báo cáo giải trình cụ thể; báo cáo giải trình bằng văn bản hoặc trực tiếp giải trình tại phiên họp của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường.

### **3. Tổ chức giám sát trực tiếp tại địa bàn:**

Đối với các vụ việc mang tính chất phức tạp, liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của nhiều người hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến an sinh xã hội tại địa phương, Thường trực Hội đồng nhân dân phường hoặc các Ban của Hội đồng nhân dân phường thành lập Đoàn giám sát để kiểm tra trực tiếp tại địa bàn, tổ chức đối thoại với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm làm rõ các nội dung vướng mắc và ban hành kết luận giám sát theo quy định.

## **Điều 19. Biện pháp xử lý kết quả giám sát và chế tài đối với đối tượng chịu sự giám sát**

### **1. Trách nhiệm thực hiện kiến nghị giám sát:**

Cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng chịu sự giám sát có trách nhiệm thực hiện đầy đủ, kịp thời các kiến nghị tại văn bản kết luận giám sát của Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường; đồng thời báo cáo kết quả thực hiện bằng văn bản về Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản kết luận, kiến nghị giám sát.

### **2. Biện pháp chế tài và xử lý trách nhiệm:**

Khi phát hiện người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị là đối tượng chịu sự giám sát có hành vi thiếu trách nhiệm, không giải quyết khiếu nại, tố cáo gây hậu quả nghiêm trọng hoặc cố tình không thực hiện kết luận, kiến nghị giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, xử lý như sau:

a) Kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc cơ quan có thẩm quyền quản lý cán bộ xem xét trách nhiệm cán bộ theo quy định của pháp luật;

b) Báo cáo Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định việc lấy phiếu tín nhiệm đối với người giữ chức vụ do Hội đồng nhân dân phường bầu tại kỳ họp gần nhất theo quy định của pháp luật.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí**

Kinh phí để phục vụ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, 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.

#### **Điều 21. Phối hợp trao đổi thông tin, ứng dụng công nghệ số, chuyển đổi số**

Thường trực Hội đồng nhân dân phường định kỳ phối hợp với Ủy ban nhân dân phường thực hiện chia sẻ, liên thông dữ liệu về tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo, liên quan trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn nhằm bảo đảm hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát không chồng chéo, nâng cao chất lượng phân tích thông tin chuyên môn sâu và thực thi đúng các quy định của pháp luật.

#### **Điều 22. 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, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổ chức thực hiện hoạt động 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.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo quy định.

3. Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu (dữ liệu) về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân phường vào hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn của Hội đồng nhân dân phường.

4. Định kỳ 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất, tổng hợp và tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường báo cáo Hội đồng nhân dân phường hoặc theo yêu cầu cơ quan có thẩm quyền 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.

5. Tham mưu gửi tới các đại biểu Hội đồng nhân dân mẫu “Giấy biên nhận”, “Phiếu chuyển đơn”, “Phiếu báo tin”, “Giấy hướng dẫn” cho công dân để đại biểu thông tin đến công dân theo quy định.

#### **Điều 23. Trách nhiệm của Ban Văn hóa – Xã hội Hội đồng nhân dân phường**

Định kỳ và theo chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Ban Văn hóa – xã hội 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;

**Điều 24. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường, các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc quyền quản lý chủ động phối hợp chặt chẽ với các Ban của Hội đồng nhân dân trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu và cử đại diện lãnh đạo có thẩm quyền tham gia các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Thường trực Hội đồng nhân dân phường hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu;

2. Bố trí cơ sở vật chất, địa điểm tiếp công dân an toàn, bảo đảm an ninh, trật tự cho các buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường;

3. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc nghiêm túc tiếp nhận, thụ lý và giải quyết kịp thời, đúng thời hạn quy định của pháp luật đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến.

**Điều 25. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan:**

1. Có trách nhiệm báo cáo, giải trình trước Thường trực Hội đồng nhân dân phường và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được giao về kết quả, tiến độ giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền do các cơ quan của Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến hoặc kiến nghị, đơn độc giải quyết;

2. Chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự tại địa phương; không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm hoặc giải quyết quá thời hạn luật định mà không có lý do chính đáng;

3. Khi nhận được văn bản chuyển đơn hoặc yêu cầu rà soát, báo cáo của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý hoặc có kết quả giải quyết, phải thông báo bằng văn bản đến cơ quan chuyên đơn và cập nhật kết quả xử lý vào hệ thống dữ liệu theo quy định.

**Điều 26. Trách nhiệm thực hiện chế độ thông tin, báo cáo**

1. Định kỳ hằng quý, 6 tháng, hàng năm hoặc theo yêu cầu đột xuất, Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tổng hợp, xây dựng báo cáo bằng văn bản về tình hình, kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để phục vụ hoạt động giám sát;

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân không chấp hành nghiêm túc chế độ báo cáo, chậm trễ, đùn đẩy trong giải quyết đơn thư hoặc không thực hiện các kiến nghị sau giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân phường sẽ kiến nghị xem xét trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

**Điều 27. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị liên quan và đại biểu Hội đồng nhân

dân phường có trách nhiệm phản ánh, kiến nghị về Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường) để tổng hợp, trình Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định theo thẩm quyền./.

## **HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG TÂN ĐÔNG HIỆP**