

Số: 23/TTr-HĐND

Thanh Liệt, ngày 15 tháng 6 năm 2026

**TỜ TRÌNH**  
**Về ban hành Quy chế Tiếp công dân**  
**của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân**  
**phường Thanh Liệt khoá II, nhiệm kỳ 2026-2031**

Kính gửi: Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt.

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2008/QH14 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 59/2020/QH14, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân;

Căn cứ Nghị quyết số 2746/NQ-UBNDGS15 ngày 01/4/2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện 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 gửi đến Quốc hội và HĐND;

Căn cứ Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND ngày 22/8/2025 của Hội đồng nhân dân Phường về việc ban hành Quy chế làm việc của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt;

Thường trực Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt trình Hội đồng nhân dân Phường xem xét ban hành Nghị quyết về Quy chế tiếp công dân của Thường



trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031 với các nội dung như sau:

### **1. Sự cần thiết ban hành Quy chế tiếp công dân**

Hoạt động tiếp công dân là nhiệm vụ thường xuyên, quan trọng của cơ quan dân cử nhằm bảo đảm quyền làm chủ của Nhân dân, tăng cường mối liên hệ giữa đại biểu với cử tri, kịp thời tiếp nhận, chuyển tải, theo dõi việc giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

Sau khi tổ chức mô hình chính quyền địa phương và kiện toàn tổ chức HĐND phường khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031, việc xây dựng ban hành một quy chế thống nhất về tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu HĐND là cần thiết nhằm: Cụ thể hóa quy định của pháp luật về trách nhiệm tiếp công dân của đại biểu dân cử và trách nhiệm phối hợp giữa HĐND với UBND, các cơ quan chuyên môn trong tiếp nhận, xử lý và giám sát giải quyết đơn thư. Thiết lập quy trình tiếp công dân đồng bộ, công khai, minh bạch; xác định rõ trách nhiệm của Thường trực HĐND, các Ban HĐND, Tổ đại biểu, đại biểu HĐND và Văn phòng HĐND&UBND. Nâng cao hiệu quả giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; góp phần phòng ngừa phát sinh điểm nóng, tăng cường đồng thuận xã hội và củng cố niềm tin của Nhân dân đối với chính quyền địa phương. Từng bước ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, quản lý hồ sơ và theo dõi kết quả xử lý đơn thư.

### **2. Về căn cứ pháp lý ban hành Nghị quyết và Quy chế Tiếp công dân**

Việc xây dựng dự thảo Nghị quyết ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường Thanh Liệt khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031 được Thường trực HĐND Phường chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, thận trọng, bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, căn cứ pháp lý và phù hợp với yêu cầu thực tiễn hoạt động của HĐND phường trong nhiệm kỳ mới.

Thường trực HĐND Phường đã chỉ đạo rà soát toàn diện các quy định của pháp luật hiện hành về tổ chức chính quyền địa phương, hoạt động giám sát của HĐND, tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư. Trọng tâm là các quy định mới của Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025, Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND năm 2025, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản sửa đổi, bổ sung có liên quan; đồng thời nghiên cứu Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và Nghị quyết số 2746/NQ-UBNDGS15 ngày 01/4/2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội

để bảo đảm dự thảo Quy chế thống nhất với mẫu biểu, quy trình và yêu cầu nghiệp vụ mới.

Trên cơ sở đó, Thường trực HĐND Phường giao Văn phòng HĐND&UBND Phường chủ trì tham mưu xây dựng dự thảo. Quá trình xây dựng không chỉ dừng ở việc cụ thể hóa các quy định chung của pháp luật mà còn gắn với điều kiện thực tiễn của phường Thanh Liệt, nhất là yêu cầu tổ chức tiếp công dân trong mô hình chính quyền địa phương mới, bảo đảm sự phối hợp giữa Thường trực HĐND, các Ban HĐND, Tổ đại biểu, đại biểu HĐND, UBND phường, Tổ Tiếp công dân Phường và các cơ quan chuyên môn có liên quan.

Quá trình xây dựng dự thảo Nghị quyết được thực hiện nghiêm túc, có căn cứ pháp lý, có sự kế thừa quy định của cấp trên, đồng thời bám sát yêu cầu thực tiễn của địa phương. Dự thảo sau khi ban hành sẽ là cơ sở quan trọng để Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường Thanh Liệt thực hiện tốt trách nhiệm tiếp công dân; nâng cao chất lượng theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; góp phần phát huy vai trò đại diện của HĐND phường, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân.

### 3. Nội dung chính của Quy chế Tiếp công dân

Quy chế bao gồm 4 chương, 16 Điều quy định các nội dung cơ bản: Quy định chung; Quy định việc tiếp công dân của Thường trực HĐND phường; Quy định việc tiếp công dân của đại biểu HĐND; Quy định tổ chức thực hiện.

Trên cơ sở đó, Thường trực HĐND phường Thanh Liệt trình HĐND Phường khoá II, nhiệm kỳ 2026-2031 xem xét, thảo luận và biểu quyết thông qua Nghị quyết ban hành Quy chế Tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Phạm Văn Dũng**



Số: /NQ-HĐND  
“dự thảo”

Thanh Liệt, ngày tháng 6 năm 2025

**NGHỊ QUYẾT**

**Về việc ban hành Ban hành Quy chế Tiếp công dân  
của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân  
Phường Thanh Liệt khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG THANH LIỆT  
KHÓA II, KỲ HỌP THỨ HAI**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;*

*Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và HĐND năm 2025;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2008/QH14 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 59/2020/QH14, Luật số 81/2025/QH15, Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;*

*Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 ngày 24/12/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân;*

*Căn cứ Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01/4/2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện 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 gửi đến Quốc hội và HĐND;*

*Căn cứ Nghị quyết số 10/2025/NQ-HĐND ngày 22/8/2025 của Hội đồng nhân dân Phường về việc ban hành Quy chế làm việc của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt;*

*Xét đề nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân Phường tại Tờ trình số 23/TTr-HĐND ngày 15/6/2026 về việc ban hành Nghị quyết về Quy chế tiếp công*

*của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031; ý kiến thảo luận và kết quả biểu quyết của đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt tại kỳ họp.*

### **QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031.

**Điều 2.** Tổ chức thực hiện

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân Phường, Văn phòng HĐND&UBND Phường, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

2. Giao Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố giám sát việc thực hiện Nghị quyết.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Phường tham gia giám sát việc thực hiện Nghị quyết.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt khóa II, kỳ họp thứ hai thông qua ngày tháng 6 năm 2026 và có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2026./.

**Nơi nhận:**

- TT HĐND - UBND Thành phố;
- TT Đảng ủy Phường;
- TT HĐND - UBND - UBMTTQ Phường;
- Tổ đại biểu- Các Ban HĐND Phường;
- VP HĐND&UBND Phường;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Phường;
- Lưu: VT.

### **CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Minh Tuấn**

## QUY CHẾ

Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031  
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số /NQ-HĐND ngày /6/2025  
của Hội đồng nhân dân phường Thanh Liệt)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân (viết tắt HĐND) phường Thanh Liệt, đại biểu HĐND phường Thanh Liệt khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Thường trực HĐND Phường, Ban của HĐND Phường, Tổ đại biểu HĐND Phường, đại biểu HĐND Phường.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND Phường.
  - Văn phòng HĐND và Ủy ban nhân dân (viết tắt UBND) Phường.
  - Thường trực HĐND, UBND Phường và cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND Phường.

##### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.
- Nghiêm cấm các hành vi: gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.
- Nếu vụ việc công dân đề xuất thuộc lĩnh vực, thẩm quyền của một Ban HĐND Phường, Thường trực HĐND Phường phân công Trưởng ban chủ trì tiếp công dân. Nếu vụ việc công dân đề xuất thuộc lĩnh vực, thẩm quyền của nhiều

Ban HĐND Phường, Thường trực HĐND Phường phân công lãnh đạo HĐND Phường chủ trì tiếp công dân.

#### **Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Thường trực HĐND Phường cử đại diện tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố.

2. Thường trực HĐND Phường có trách nhiệm tổ chức để đại biểu HĐND Phường tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của HĐND&UBND Phường.

3. Đại biểu HĐND Phường có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hàng tháng theo lịch phân công của Thường trực HĐND Phường. Để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân định kỳ, đại biểu HĐND Phường có thể tiếp công dân theo vụ việc để kịp thời xử lý, thúc đẩy việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Thường trực HĐND Phường có trách nhiệm tổ chức cho đại biểu HĐND Phường tiếp công dân theo vụ việc.

4. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu HĐND Phường có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, đại biểu HĐND trực tiếp hoặc thông qua Thường trực HĐND Phường chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

5. Trường hợp cần thiết, Thường trực HĐND Phường phân công Ban của HĐND Phường tiếp công dân theo vụ việc cụ thể.

6. Các cá nhân, cơ quan liên quan có trách nhiệm thực hiện thông báo kết luận của Thường trực HĐND Phường trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân do Thường trực HĐND, Ban của HĐND, đại biểu HĐND Phường chuyển đến và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

#### **Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân**

1. 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.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ, 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 cố tình khiêu nài, tỏ cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HĐND PHƯỜNG**

#### **Điều 6. Thời gian, địa điểm, thành phần**

1. Thường trực HĐND Phường thực hiện tiếp công dân trực tiếp định kỳ 01 buổi/tháng, tiếp công dân trực tiếp theo vụ việc (khi cần thiết) vào thứ 3, tuần cuối của tháng.

Thường trực HĐND Phường phân công Ủy viên Thường trực trực tiếp công dân hàng tháng; riêng Chủ tịch HĐND thực hiện lịch tiếp công dân theo lịch riêng của Bí thư Đảng ủy - Chủ tịch HĐND Phường.

a) Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân Phường; công khai trên phương tiện thông tin đại chúng của Phường và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Thường trực HĐND Phường vào tuần đầu tiên của tháng.

2. Địa điểm tiếp công dân: Trụ sở Tiếp công dân của HĐND&UBND Phường.

3. Thành phần tiếp công dân:

a) Đại diện Thường trực HĐND Phường chủ trì buổi tiếp công dân.

b) Đại diện lãnh đạo Ban của HĐND.

c) Đại diện lãnh đạo UBND Phường.

d) Đại diện Tổ Tiếp công dân Phường.

đ) Đại diện Văn phòng HĐND&UBND Phường

e) Đại diện lãnh đạo cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND Phường.

#### **Điều 7. Quy trình thực hiện**

##### **1. Tiếp công dân định kỳ**

a) Công tác chuẩn bị: Văn phòng triển khai các nội dung sau:

- Thông báo lịch 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.

- Phối hợp với Tổ Tiếp công dân Phường 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 HĐND 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 HĐND 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 HĐND 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.

## **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 HĐND Phường, Tổ Tiếp công 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 HĐND 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 HĐND 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 HĐND 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.

**Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan**

1. Thường trực HĐND 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.

2. Bộ phận chuyên trách các Ban của HĐND Phường có trách nhiệm nghiên cứu hồ sơ vụ việc, phối hợp với Văn phòng tham mưu Thường trực HĐND Phường nội dung kết luận buổi tiếp công dân theo lĩnh vực Ban được giao phụ trách hoặc vụ việc được phân công.

3. Văn phòng chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận của Thường trực HĐND 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 HĐND Phường theo quy định.

Thời hạn gửi báo cáo: Cơ quan tổng hợp báo cáo Thường trực HĐND trước ngày 30 hàng tháng; Thường trực HĐND trình HĐND Phường xem xét báo cáo năm tại Kỳ họp cuối năm.

4. UBND Phường và cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND 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 HĐND Phường (qua Văn phòng); cử đại diện lãnh đạo dự các buổi tiếp công dân; thực hiện thông báo kết luận của Thường trực HĐND Phường theo quy định.

5. Tổ Tiếp công dân Phường có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng chuẩn bị tài liệu, tổng hợp quá trình giải quyết đơn thư đã được UBND Phường chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND Phường,

UBND Phường và đơn vị có liên quan giải quyết hoặc đang thụ lý giải quyết; chuẩn bị điều kiện cơ sở vật chất phục vụ buổi tiếp công dân.

6. Công an Phường có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự tại các buổi tiếp công dân.

### **Chương III**

## **TIẾP CÔNG DÂN CỦA ĐẠI BIỂU HĐND PHƯỜNG**

### **Điều 9. Thời gian, địa điểm, thành phần**

#### **1. Thời gian, địa điểm**

a) Thời gian: Đại biểu HĐND Phường thực hiện tiếp công dân trực tiếp định kỳ 01 buổi/tháng, vào thứ 3, tuần cuối của tháng.

b) Địa điểm: Trụ sở Tiếp công dân của HĐND&UBND Phường.

#### **2. Thành phần tiếp công dân**

a) Đại biểu HĐND Phường được phân công chủ trì tiếp công dân theo Tổ đại biểu tại Phường.

b) Đại diện Thường trực HĐND, lãnh đạo UBND Phường.

c) Đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND và một số phòng, ban, cơ quan liên quan của UBND Phường.

d) Cán bộ tiếp công dân của Phường.

### **Điều 10. Quy trình chuẩn bị**

1. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND có trách nhiệm thống nhất với đại biểu trong Tổ đăng ký lịch tiếp công dân hàng tháng theo quý, báo cáo Thường trực HĐND Phường (qua Văn phòng) để sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND Phường. Thời gian thực hiện: tuần cuối của tháng cuối quý trước.

2. Văn phòng tham mưu Thường trực HĐND Phường ban hành lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND trong tuần đầu của tháng đầu tiên trong quý để thông báo công bố và niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân.

3. Đại biểu HĐND thực hiện tiếp công dân theo đúng lịch của Thường trực HĐND Phường thông báo. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu HĐND Phường có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản về lý do và dự kiến thời gian thay đổi cụ thể (qua Văn phòng) để Thường trực HĐND 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.

### **Điều 11. Quy trình tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, đại biểu HĐND 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 HĐND 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.

2. Sau buổi tiếp công dân, đại biểu gửi phiếu chuyên đơn và hồ sơ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đại biểu HĐND Phường phối hợp với Thường trực HĐND, UBND Phường (Văn phòng HĐND và UBND Phường) nơi đại biểu ứng cử 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 HĐND 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.

**Điều 12. Quy trình xử lý đơn của đại biểu HĐND Phường khi tiếp công dân định kỳ**

1. 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.

2. Trong trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật, đại biểu HĐND 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 HĐND 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.

3. Đại biểu HĐND 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.

**Điều 13. Trách nhiệm của đại biểu HĐND Phường**

1. Đại biểu HĐND 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.

2. Phối hợp với Thường trực HĐND, UBND Phường nơi ứng cử trong công tác tiếp công dân. Báo cáo với Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND Phường về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đề xuất, kiến nghị tổ chức giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi thấy cần thiết.

**Điều 14. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND Phường**

1. Phối hợp với Thường trực HĐND, UBND Phường trong quá trình chuẩn bị và thực hiện tiếp công dân của đại biểu HĐND Phường.

2. Báo cáo bằng văn bản đến Thường trực HĐND Phường lịch tiếp công dân của Tổ đại biểu trong tuần cuối của tháng cuối quý trước để Thường trực HĐND Phường sắp xếp lịch tiếp công dân.

3. Định kỳ tuần thứ 4 tháng cuối quý (đối với báo cáo quý) và tuần thứ 2 của tháng 11 hàng năm (đối với báo cáo năm): 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 HĐND Phường (nếu có).

#### **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan và Văn phòng HĐND&UBND Phường**

1. Thường trực HĐND Phường, Ban của HĐND, đại biểu HĐND Phường, Văn phòng HĐND và UBND Phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện đúng nội dung Quy chế này; cung cấp thông tin liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của mình; thực hiện nghiêm túc các kết luận về tiếp công dân của Thường trực HĐND Phường.

2. Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất, Thường trực HĐND, Ban của HĐND báo cáo HĐND Phường về kết quả tiếp công dân. Báo cáo của các Ban HĐND Phường được gửi đến Thường trực HĐND Phường để tổng hợp báo cáo HĐND Phường; đại biểu HĐND Phường báo cáo Thường trực HĐND Phường về kết quả tiếp công dân để tổng hợp báo cáo HĐND Phường.

#### 3. Văn phòng HĐND và UBND Phường

a) Tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND Phường thực hiện hoạt động tiếp công dân. Theo dõi, đôn đốc và báo cáo kết quả hàng tháng, quý tới Thường trực HĐND Phường theo quy định.

b) Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Phường theo quy định.

c) Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của HĐND, Thường trực HĐND, Ban của HĐND Phường, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong công tác tiếp công dân.

d) Phối hợp với Ban Tiếp công dân Phường và các cơ quan có liên quan phục vụ Thường trực HĐND Phường tiếp công dân, theo dõi quá trình xử lý và kết quả giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

đ) Tổng hợp lịch tiếp công dân của các Tổ đại biểu HĐND Phường, gửi tới các Tổ đại biểu mẫu "*Giấy biên nhận*", "*Phiếu chuyển đơn*", "*Phiếu báo tin*",

“*Giấy hướng dẫn*” theo biểu mẫu 03, 04, 06, 08 của Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội cho công dân đề đại biểu thông tin đến công dân.

e) Trường hợp các tổ chức, cơ quan, đơn vị không thực hiện nghiêm túc Quy chế này, tham mưu Thường trực HĐND báo cáo HĐND Phường xem xét trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức để xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. 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 HĐND Phường có trách nhiệm phản ánh, kiến nghị về Thường trực HĐND Phường (qua Văn phòng) để tổng hợp, trình HĐND Phường xem xét, quyết định theo thẩm quyền./.