

Số: 12/NQ-HĐND

Chiềng Cỏi, ngày 30 tháng 3 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

Về ban hành Quy chế tiếp công dân và xử lý đơn thư qua hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân khóa XXII, nhiệm kỳ 2026 - 2031

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG CHIỀNG CỎI
KHÓA XXII, KỲ HỌP CHUYÊN ĐỀ THỨ NHẤT**

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

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

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

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

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban thường vụ Quốc hội về việc quy định về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của luật tiếp công dân;

Xét tờ trình số 04/TTr-TTHĐND ngày 27 tháng 3 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân phường về ban hành quy chế tiếp công dân và xử lý đơn thư qua hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân khóa XXII, nhiệm kỳ 2026 - 2031 và ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân tại kỳ họp.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế tiếp công dân và xử lý đơn thư qua hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường khóa XXII, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, các Tổ Đại biểu Đại biểu Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường và các tổ chức, cá nhân liên quan theo trách nhiệm thực hiện Nghị quyết.

Điều 3. Nghị quyết này được Hội đồng nhân dân phường Chiềng Cơi khóa XXII, nhiệm kỳ 2026-2031, kỳ họp chuyên đề thứ nhất thông qua ngày 30 tháng 3 năm 2026 và có hiệu lực thi hành kể từ ngày được thông qua./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Ban Thường trực UB MTTQ phường;
- Như Điều 2;
- Các đại biểu HĐND phường,
- Các tổ, bản;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Đỗ Văn Trự

QUY CHẾ

**Tiếp công dân và xử lý đơn thư qua hoạt động tiếp công dân của Thường
trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường
khóa XXII, nhiệm kỳ 2026 - 2031**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 12/NQ-HĐND ngày 30/3/2026
của Hội đồng nhân dân phường)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về nguyên tắc, hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; việc đôn đốc, kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chính đáng của công dân.

Điều 2. Mục đích và nguyên tắc

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị, phản ánh của công dân; Tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu HĐND phường; đồng thời qua tiếp công dân giám sát các cơ quan quản lý Nhà nước, đảm bảo thực thi pháp luật.
2. Giải thích, tuyên truyền để công dân chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Tôn trọng, lắng nghe, hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.
3. Bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
4. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị.
5. Bảo đảm tuân thủ trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết công việc theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị tại địa phương nơi tổ chức tiếp công dân

Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, đại biểu HĐND là cán bộ, công chức,

công an phường tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường, Chi bộ, BQL các tổ, bản nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường ứng cử phối hợp tạo điều kiện về thời gian, địa điểm để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

Các phòng, ban, cơ quan, đơn vị, tổ chức hữu quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị và tổ chức chu đáo, tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu HĐND phường khi có yêu cầu.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, đại biểu HĐND là cán bộ, công chức, viên chức phường, cán bộ công an phường thực hiện tiếp công dân Tại trụ sở UBND phường

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân ở tổ, bản thực hiện tiếp công dân tại nơi đại biểu Hội đồng nhân dân phường ứng cử.

Điều 5. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân:

a) Sắp xếp lịch tiếp công dân cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường và thông báo cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường biết.

b) Đề nghị đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan nơi tổ chức tiếp công dân cùng tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý những vấn đề liên quan khi cần thiết.

2. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND - UBND phường

a) Tham mưu, bố trí địa điểm và các điều kiện cần thiết để Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tham gia tiếp công dân theo quy định.

b) Căn cứ lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công đại biểu tham gia tiếp công dân theo quy định, bảo đảm hằng tháng.

c) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo của công dân; tổng hợp báo cáo tình hình kết quả tiếp công dân gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân phường trước ngày 12 hằng tháng.

d) Lập dự trù kinh phí tiếp công dân; thanh toán đầy đủ, kịp thời các chế độ cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các cá nhân liên quan trong việc tiếp công dân của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo quy định.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân vào ngày 10 và ngày 20 hằng tháng tại trụ sở UBND phường, nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Thời gian, địa điểm, nội dung tiếp công dân được thông báo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và niêm yết tại nơi tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại trụ sở UBND phường và được gửi đến các đại biểu và các tổ, bản trên địa bàn phường.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân phường gửi lịch tiếp công dân đến Ủy ban nhân dân phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, các tổ, bản và các cơ quan, đơn vị liên quan để biết và có thể mời đại diện các cơ quan, đơn vị cùng dự tiếp công dân (*nếu thấy cần thiết*).

Điều 7. Tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức công tác tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường; trực tiếp tiếp công dân thuộc trách nhiệm của Hội đồng nhân dân phường.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện tiếp công dân theo lịch đã được phân công. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân 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 Hội đồng nhân dân trực tiếp hoặc thông qua Thường trực Hội đồng nhân dân phường chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

Điều 8. Trình tự và yêu cầu tiếp công dân

1. Nghe công dân trình bày, phản ánh (*yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ, nội dung cần trình bày*).

2. Yêu cầu công dân cung cấp các văn bản, tài liệu có liên quan.

3. Yêu cầu các cơ quan chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan (*nếu có*).

4. Giải thích tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước với công dân.

5. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Nhận đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

8. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

9. Sau khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổng hợp, chuyển ý kiến, kiến nghị, đơn, thư, khiếu nại, tố cáo của công dân đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Chậm nhất 03 ngày kể từ ngày tiếp công dân, Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổng hợp, phân loại và gửi cơ quan, đơn vị có liên quan giải quyết theo thẩm quyền và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị biết; đồng thời đôn đốc, theo dõi và giám sát việc giải quyết; báo cáo Thường trực, Ban Thường vụ Đảng ủy phường và Hội đồng nhân dân phường nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường.

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ, ĐÔN ĐỐC, ĐÁNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 9. Nguyên tắc xem xét, xử lý đơn, thư, khiếu nại, tố cáo

1. Những đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của cơ quan, đơn vị nào thì chuyển đến cơ quan, đơn vị, phòng ban đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường không xem xét những đơn, thư, tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết, nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

Điều 10. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn, thư, khiếu nại, tố cáo

1. Đối với đơn, thư, khiếu nại, tố cáo nhận được qua tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường; đơn, thư, khiếu nại, tố cáo được gửi trực tiếp, gửi qua đường bưu điện, gửi qua văn thư đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường:

a) Chậm nhất sau 02 ngày (*ngày làm việc*) kể từ ngày nhận đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, Văn phòng HĐND - UBND phường phân loại, đề xuất với Thường trực Hội đồng nhân dân phường giao các Ban của Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, đề xuất hướng giải quyết theo lĩnh vực.

b) Chậm nhất sau 03 ngày (*ngày làm việc*) từ ngày được Thường trực Hội đồng nhân dân phường giao, các Ban của Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường hướng giải quyết.

2. Đối với đơn, thư, khiếu nại, tố cáo nhận được qua tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường và đơn, thư, khiếu nại, tố cáo được gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân phường: Chậm nhất sau 02 ngày (*ngày làm việc*) kể từ ngày nhận đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, đại

biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo Thường trực HĐND phường để tổng hợp, phân loại, xử lý.

a) Đối với đơn, thư, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh, VP HĐND - UBND, các Ban của HĐND phường báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường chậm nhất 2 ngày (*ngày làm việc*) kể từ ngày nhận được đơn, thư, khiếu nại, tố cáo để báo cáo tỉnh.

b) Đối với đơn, thư, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của phường, chuyển nội dung đến các đơn vị, cán bộ, công chức liên quan để giải quyết theo thẩm quyền và đôn đốc, theo dõi; tổ chức giám sát việc giải quyết.

Điều 11. Giải quyết và đôn đốc kết quả giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo

1. Đơn, thư, khiếu nại, tố cáo thư thuộc thẩm quyền của Thường trực Hội đồng nhân dân phường: Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng HĐND - UBND phường thực hiện trình tự giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật và trả lời trực tiếp với công dân.

2. Đơn, thư, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và các cơ quan khác: Trên cơ sở đề xuất của các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường chuyển đơn, thư, khiếu nại, tố cáo của công dân đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; đồng thời, giao các Ban của Hội đồng nhân dân phường theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết của các cơ quan, đơn vị giải quyết theo quy định.

3. Đơn, thư, khiếu nại, tố cáo thư thuộc thẩm quyền giải quyết của phường, chuyển nội dung đến các đơn vị, cá nhân có liên quan để giải quyết; đồng thời đôn đốc, theo dõi và tổ chức giám sát việc giải quyết.

4. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khi nhận được khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân phường chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. Trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày ra quyết định giải quyết, phải thông báo cho Thường trực Hội đồng nhân dân phường việc giải quyết và trả lời cho công dân.

Điều 12. Giám sát kết quả giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo

1. Việc giám sát kết quả giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị do Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân được bố trí vào chương trình giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

2. Trong quá trình giám sát nếu phát hiện việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân có tình trạng thiếu trách nhiệm hoặc đùn đẩy trách nhiệm của các cơ quan trì hoãn việc giải quyết; giải quyết không đúng quy định của pháp luật, Thường trực HĐND phường yêu cầu người giải quyết khiếu nại, tố cáo xem xét trách nhiệm trong việc thực thi công vụ; đồng thời yêu cầu thủ trưởng cấp trên trực tiếp giải quyết.

Chương IV

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 13. Đối với Ủy ban nhân dân phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường

1. Ba tháng một lần, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, chủ trì phối hợp với Ủy ban nhân dân phường, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường đánh giá tình hình, kết quả hoạt động tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân và kết quả việc giải quyết các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

2. Ủy ban nhân dân phường và đơn vị, tổ chức hữu quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị và tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu.

3. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị, tổ chức hữu quan, cán bộ công chức phường giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong việc xem xét, xử lý những ý kiến, kiến nghị, đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc lĩnh vực có liên quan.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Văn phòng HĐND - UBND phường

1. Bảo đảm điều kiện, cơ sở vật chất cho việc tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo kế hoạch hoặc khi đại biểu yêu cầu; phục vụ Thường trực HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo quy định.

2. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban Hội đồng nhân dân trong việc tiếp công dân; tổng hợp, theo dõi, đôn đốc cơ quan có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; định kỳ (*hàng tháng, quý, 6 tháng, năm*) tổng hợp báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về hoạt động tiếp công dân.

3. Cử công chức phường tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường.

4. Mở sổ theo dõi và tiếp nhận những ý kiến của công dân, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định.

5. Xây dựng dự thảo kế hoạch, thông báo lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; thông báo kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong việc tiếp công dân theo quy định.

6. Với vụ việc phức tạp, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đề xuất biện pháp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý.

Điều 15. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo

1. Phối hợp chuẩn bị các điều kiện cần thiết để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tham gia tiếp công dân theo quy định.

2. Tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác kịp thời, cung cấp hồ sơ tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực, địa bàn quản lý gửi Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Văn phòng HĐND-UBND và đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu để chuẩn bị nội dung tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 16. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng HĐND-UBND phường kịp thời báo cáo kiến nghị đề xuất với Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, sửa đổi cho phù hợp./.