



**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
XÃ TÂN LỢI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY CHẾ**

**Tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý, theo dõi và giám sát giải quyết đơn,  
kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân xã Tân Lợi**

*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 02 /2026/NQ-HĐND ngày 17/7/2026  
của Hội đồng nhân dân xã Tân Lợi khóa XIII, nhiệm kỳ 2026-2031)*

## **Chương I** **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 xã 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; chế độ thông tin, báo cáo và điều kiện bảo đảm cho việc thực hiện 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 xã Tân Lợi.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.
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.

**Điều 3.** Nguyên tắc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, xử lý các kiến nghị, phản ánh

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quy định.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
4. Việc gửi, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, đơn khiếu nại, đơn tố cáo phải đảm bảo tuân thủ quy định của Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.
5. Phản ánh, kiến nghị, đơn khiếu nại, đơn tố cáo được xử lý theo đúng thẩm quyền, công khai, minh bạch; kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, đơn khiếu nại, đơn tố cáo phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, kịp thời theo quy định hiện hành.

6. Quy trình tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, phối hợp xử lý cụ thể, rõ ràng; việc phối hợp xử lý đúng thẩm quyền, thời hạn, đảm bảo chặt chẽ, hiệu quả trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan.

7. Bảo đảm an toàn thông tin mạng, bảo vệ dữ liệu của tổ chức, cá nhân trong việc tiếp nhận, lưu trữ, xử lý dữ liệu về phản ánh, kiến nghị.

**Điều 4.** Hình thức tiếp công dân; tiếp nhận đơn thư, kiến nghị, phản ánh Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tổ chức tiếp công dân theo các hình thức sau đây:

1. Tiếp công dân trực tiếp.
2. Tiếp công dân trực tuyến.
3. Việc tiếp nhận đơn thư, kiến nghị và phản ánh được thực hiện qua các hình thức sau:

a) Đơn được tiếp nhận trực tiếp qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri và tiếp nhận gián tiếp qua dịch vụ bưu chính, cơ quan, đơn vị khác chuyển đến và các nguồn khác theo quy định.

b) Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận phản ánh trực tiếp, phiếu lấy ý kiến và tiếp nhận gián tiếp qua hình thức bằng văn bản, qua điện thoại theo quy định của pháp luật.

## **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**

**Điều 5.** Nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã Tân Lợi.

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 tại Nhà văn hóa ấp hoặc tiếp công dân trực tuyến.

a) Việc tiếp công dân tại Nhà văn hóa ấp do Thường trực Hội đồng nhân dân xã bố trí và được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

b) Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

**Điều 6. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân cử đại diện, Đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân định kỳ và đột xuất trong các trường hợp sau đây:

- a) Tiếp công dân định kỳ;

b) Tiếp công dân đột xuất khi Thường trực Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân xét thấy cần thiết;

c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân trực tiếp tiếp công dân định kỳ tại địa điểm tiếp công dân mỗi tuần một lần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại điểm b khoản 1 Điều này trừ các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định.

**Điều 7.** Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân trong việc tiếp công dân

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

2. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm: Xây dựng, sắp xếp lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân; bố trí nơi tiếp công dân; niêm yết công khai lịch tiếp công dân tại Trụ sở Hội đồng nhân dân và nơi tiếp công dân; thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; trường hợp tiếp công dân theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này thì thông báo đến công dân đã đề nghị được tiếp biết.

3. Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể:

a) Thường trực Hội đồng nhân dân thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình; báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân lịch tổ chức tiếp công dân đột xuất của đại biểu và tiếp công dân theo yêu cầu của công dân để Thường trực Hội đồng nhân dân sắp xếp lịch tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân.

5. Thường trực Hội đồng nhân dân 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.

6. Thường trực Hội đồng nhân dân phân công Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tổ chức việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của xã.

## **Điều 8. Chuẩn bị tiếp công dân**

1. Căn cứ quy định của pháp luật, Thường trực Hội đồng nhân dân chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phối hợp với Ủy ban nhân dân và các cơ quan chuyên môn rà soát các nội dung dự kiến tiếp công dân.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã: Bố trí lịch tiếp công dân, thành phần tham gia tiếp công dân, chuẩn bị địa điểm tiếp công dân và mời công dân tham gia buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân (nếu công dân có đăng ký); sắp xếp thứ tự tiếp từng công dân; phân công công chức ghi chép diễn biến buổi tiếp công dân, tham mưu văn bản kết luận, xử lý đơn thư sau khi tiếp công dân.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân trong quá trình tiếp nhiều công dân đến cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì có trách nhiệm hướng dẫn, chỉ đạo người phụ trách công tác tiếp công dân của xã triển khai các biện pháp tổ chức tiếp công dân và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung theo quy định tại các Điều 29, 30 và 31 của Luật Tiếp công dân.

## **Điều 9. Nội quy tiếp công dân**

Thường trực Hội đồng nhân dân xã xây dựng, ban hành Nội quy tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và Đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

## **Điều 10. Trình tự tổ chức tiếp công dân**

Việc tổ chức tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân được thực hiện theo trình tự sau:

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân: Tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, phổ biến nội quy, quy chế tiếp công dân.

2. Người chủ trì buổi tiếp công dân trao đổi, quán triệt về nội dung tiếp công dân, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) và trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh rõ ràng.

3. Công dân, người đại diện nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) và trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh rõ ràng.

4. Người chủ trì tiếp công dân

- Đề nghị công dân cung cấp giấy tờ liên quan.
- Yêu cầu các ngành chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.
- Giải thích tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước cho công dân.
- Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy

định của pháp luật.

- Nhận đơn của công dân để tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Sau khi tiếp công dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tổng kết luận về buổi tiếp công dân và giao cho các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo luật định (nếu có).

6. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân hoàn chỉnh dự thảo thông báo kết luận buổi tiếp công dân, trình Người chủ trì tiếp công dân thống nhất nội dung để trình Thường trực Hội đồng nhân dân ký kết luận.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN**

### **Điều 11. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh, kiến nghị gửi đến Hội đồng nhân dân phải được tiếp nhận, phân loại, xử lý chuyển đến tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

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 cùng cấp chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

**Điều 12.** Tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết thực hiện theo quy định tại Điều 25 và Điều 26 Luật Tiếp công dân.

### **Điều 13. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày Thường trực Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ

quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn xã khi nhận được khiếu nại, tố cáo do Thường trực Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân xã, đại biểu hội đồng nhân dân xã chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo quy định tại khoản này, Thường trực Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã đã tiếp nhận đơn có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó.

#### **Chương IV**

### **GIÁM SÁT ĐỐI VỚI VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 14. Đối tượng giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân xã giám sát hoạt động của Ủy ban nhân dân, cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân xã và cơ quan khác của Nhà nước ở địa phương trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân 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 địa phương.

**Điều 15. Thường trực Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Thường trực Hội đồng nhân dân xã có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã;

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 xã quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng

nhân dân cùng cấp giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền giám sát quy định tại Điều 32 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. 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 xã thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

5. Trường hợp cần thiết, phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh thực hiện 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 địa phương.

**Điều 16. Ban của Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Ban của Hội đồng nhân dân xã có quyền:

a) Kiến nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân xã;

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 xã quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, tổ chức Đoàn giám sát để tiến hành giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Ban của Hội đồng nhân dân xã thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 35 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. 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 xã thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

**Điều 17. Đại biểu Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**

1. Sau khi chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm

theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật thì đại biểu Hội đồng nhân dân có quyền:

a) Gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân đề nghị 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;

b) Trường hợp cần thiết, 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 quan tâm.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền quy định tại Điều 38 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. 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 thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

5. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động giám sát và nội dung yêu cầu, kiến nghị giám sát của mình.

## **Chương V**

### **CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM**

**Điều 18. Chế độ báo cáo về kết quả tiếp công dân, 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 hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân xã báo cáo Hội đồng nhân dân xã về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Báo cáo của Ban của Hội đồng nhân dân được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân xã. Đại biểu Hội đồng nhân dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân cùng cấp về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân xã.

**Điều 19. Ứng dụng công nghệ và 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 xã có trách nhiệm chủ trì, 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 và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Trung ương, thành phố xây dựng để chia sẻ dữ liệu dùng chung.

**Điều 20. Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc chi hỗ trợ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn gửi đến Hội đồng nhân dân, cơ quan của Hội đồng nhân dân thì thực hiện tương tự như đối với cán bộ, công chức của cơ quan, tổ chức khác thực hiện tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thực hiện như sau:

a) Thường trực Hội đồng nhân dân phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức bồi dưỡng đối với đại biểu Hội đồng nhân dân xã, cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tại Hội đồng nhân dân được tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo Kế hoạch và phân công, triệu tập của cấp có thẩm quyền;

b) Kinh phí thực hiện bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn do ngân sách nhà nước bảo đảm theo quy định của pháp luật.

**Điều 21.** Việc bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng và các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân; việc thực hiện chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **Chương VI**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN**

**Điều 22. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân xã**

1. Ủy ban nhân dân xã thực hiện quản lý công tác tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

2. Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện cần thiết khác cho việc tiếp công dân ở xã;

3. Phối hợp chặt chẽ với Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

**Điều 23. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân**

## **dân xã**

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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, phân công công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân xã; ghi chép nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận, tham mưu xử lý, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định và tham mưu văn bản đề Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân và quản lý, bảo quản thông tin tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp 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 xã 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 Công an xã, các cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

5. Bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân; việc thực hiện chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc lập dự toán, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định của pháp luật.

6. Tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xây dựng, ban hành nội quy tiếp công dân của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

7. Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất tổng hợp, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân báo cáo Hội đồng nhân dân xã về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân xã.

**Điều 24.** Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này./.