

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu  
Hội đồng nhân dân phường Tam Thanh khóa VIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-HĐND ngày tháng 4 năm 2026  
của Thường trực Hội đồng nhân dân phường Tam Thanh)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về 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 (HĐND) phường và đại biểu HĐND phường; đôn đốc kiểm tra, giám sát, giải quyết khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

#### Điều 2. Mục đích

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của công dân; tăng cường mối quan hệ giữa công dân với Thường trực HĐND, các Ban HĐND, Tổ đại biểu HĐND và đại biểu HĐND phường; đồng thời giám sát các cơ quan quản lý nhà nước trong việc chấp hành các quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng qui định của pháp luật, góp phần tuyên truyền phổ biến pháp luật và Nghị quyết của HĐND phường.

3. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; kịp thời kiến nghị giải quyết những vướng mắc, bức xúc của Nhân dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải 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; bảo đảm khách quan, công bằng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

2. 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.

3. 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; vi phạm các qui định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

#### **Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân**

1. Thường trực HĐND phường, đại biểu HĐND có trách nhiệm tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trong việc tổ chức tiếp công dân, Thường trực HĐND phường có trách nhiệm sau;

a) Ban hành quy chế tiếp công dân; xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ của Hội đồng nhân dân phường.

b) Sắp xếp lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường và thông báo cho đại biểu biết.

c) Đề nghị UBND phường bố trí địa điểm tiếp công dân để Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường tiếp công dân theo Quy chế này.

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

3. Đại biểu HĐND thực hiện việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân phường bố trí và công bố.

## **Chương II**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Nơi tiếp công dân**

Thường trực HĐND phường, Đại biểu HĐND phường thực hiện tiếp công dân tại nơi tiếp công dân do UBND phường bố trí (nơi tiếp công dân chung của Đảng ủy, HĐND, UBND phường).

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

1. Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại trụ sở HĐND, UBND phường và nơi tiếp công dân, đồng thời công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Chủ tịch HĐND 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 HĐND phường có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch HĐND hoặc Trưởng các Ban của HĐND tiếp công dân, nhưng ít nhất mỗi quý Chủ tịch HĐND bố trí thời gian 01 ngày để trực tiếp tiếp công dân.

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

#### **Điều 7. Tiếp công dân của Đại biểu Hội đồng nhân dân phường**

Đại biểu HĐND phường thực hiện tiếp công dân theo lịch tiếp công dân do Thường trực HĐND phân công. Trường hợp không thể thực hiện được việc tiếp công dân theo lịch đã phân công, có lý do chính đáng thì đại biểu HĐND có trách nhiệm thông báo đến Thường trực HĐND phường để điều chỉnh lịch, đồng thời dự kiến thời gian cụ thể thực hiện việc tiếp công dân.

#### **Điều 8. Trình tự và yêu cầu tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường**

1. Văn phòng HĐND và UBND phường lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời; tuyên bố lý do; giới thiệu đại biểu người chủ trì, thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản; thông qua nội quy, trình tự tiếp công dân.

2. Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (cần tự giới thiệu họ tên, địa chỉ hoặc nêu rõ nội dung cần trình bày). Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về cùng một nội dung thì yêu cầu cử người đại diện để trình bày.

3. Công dân cung cấp các văn bản, tài liệu có liên quan.

4. Các ngành chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

5. Chủ trì giải thích, tuyên truyền quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

6. Nhận đơn của công dân để chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Sau khi tiếp công dân, đại biểu HĐND tổng hợp ý kiến, kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân báo cáo Thường trực HĐND phường.

#### **Điều 9. Quyền của công dân khi tham dự tiếp công dân**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Được nhận thông báo kết quả tiếp công dân của Thường trực HĐND hoặc đại biểu HĐND phường.

4. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 10. Nghĩa vụ của công dân khi tham dự tiếp công dân**

1. Chấp hành nội quy, quy định tại nơi tiếp công dân.
2. Cung cấp đầy đủ các tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo và ký rõ họ tên, địa chỉ; chịu trách nhiệm trước pháp luật về các văn bản, bằng chứng đã cung cấp.
3. Thực hiện các nghĩa vụ khác được quy định trong Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

### **Điều 11. Những trường hợp từ chối tiếp công dân**

Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9, Luật Tiếp công dân.

## **Chương III**

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

#### **Điều 12. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;**

1. Việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 25 và Điều 26 của Luật Tiếp công dân; Điều 2 và Điều 3 Luật số 136/2025/QH15 Ngày 10/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, luật Khiếu nại, Luật tố cáo. Điều 7, 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

#### **Điều 13. Trách nhiệm thông báo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường có trách nhiệm thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 28 của Luật Tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết theo Điều 27, 28 Luật Tiếp công dân.

#### **Điều 14. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và giám sát theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường**

1. Tham mưu, phục vụ HĐND, đại biểu HĐND phường tiếp công dân; cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu.
2. Cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường
3. Giúp Thường trực HĐND phường tiếp nhận, chuyển đơn; theo dõi đơn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.
4. Định kỳ (6 tháng, 9 tháng, năm) tổng hợp báo cáo hoạt động tiếp công dân gửi đến Thường trực HĐND, các Ban HĐND và đại biểu HĐND phường.
5. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, giúp Thường trực Hội đồng nhân dân phường phối hợp với cơ quan chức năng trong việc tổ chức tiếp công dân của đại biểu HĐND tại nơi ứng cử, phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân phường

#### **Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.**

1. Các Ban của HĐND phường có trách nhiệm giúp Thường trực HĐND theo dõi việc xem xét, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân thuộc lĩnh vực phụ trách theo Thông báo kết luận tiếp công dân.
2. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức nơi đại biểu HĐND phường công tác có trách nhiệm tạo điều kiện để đại biểu HĐND tiếp công dân, tiếp nhận, chuyển đơn, đơn đốc, theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.
3. Đại diện các cơ quan, 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 HĐND, đại biểu HĐND phường khi có yêu cầu.
4. Các cá nhân, cơ quan tổ chức có 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, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường chuyển đến và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 17. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân**

1. Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước, bố trí trong dự toán ngân sách hàng năm của HĐND phường.

2. Chế độ tiếp công dân của đại biểu HĐND phường được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Đại biểu HĐND được đảm bảo các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng.

#### **Điều 18. Trách nhiệm thi hành**

Thường trực HĐND; đại biểu HĐND; Văn phòng HĐND và UBND phường; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

#### **Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh, vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị đại biểu HĐND phường, các cơ quan đơn vị liên quan kịp thời kiến nghị, phản ánh với Thường trực HĐND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND) để xem xét điều chỉnh, bổ sung./.