

Số: 17/NQ-TTHĐND

Đông A, ngày 26 tháng 8 năm 2025

**NGHỊ QUYẾT**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Đông A khóa I, nhiệm kỳ 2021- 2026**

**THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐÔNG A  
KHÓA I, NHIỆM KỲ 2021- 2026**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 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 Tổ 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 khóa XIII quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; ý kiến của các thành viên Thường trực Hội đồng nhân dân phường Đông A.*

**QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường Đông A khóa I, nhiệm kỳ 2021- 2026.

**Điều 2. Tổ chức thực hiện**

Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

**Điều 3. Hiệu lực thi hành**

Nghị quyết này đã được HĐND phường Đông A khóa I, kỳ họp thứ hai thông qua ngày 26 tháng 8 năm 2025 và có hiệu lực kể từ ngày thông qua./. *ke*

**Nơi nhận:**

- Thường trực HĐND, UBND tỉnh;
- TT Đảng ủy, HĐND, UBND phường;
- Các Ban của HĐND phường;
- Các đại biểu HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ phường;
- Các phòng, ban, ngành của phường;
- Lưu: VT

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Xuân Hồng**



## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân  
và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Đông A nhiệm kỳ 2021- 2026**  
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 17/NQ-HĐND ngày 26/8/2025  
của Thường trực Hội đồng nhân dân phường Đông A)

### Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường và tại địa phương nơi đại biểu ứng cử; việc 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, đại biểu Hội đồng nhân dân phường; việc đôn đốc kiểm tra, giám sát giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

#### **Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

1. Tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với 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.

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

3. Kịp thời kiến nghị giải quyết những vướng mắc, bức xúc của công dân trong việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị của công dân trên địa bàn phường.

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

1. Đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo cũng như không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

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

Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức đề đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.



2. Văn phòng HĐND - UBND tham mưu xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Thường trực HĐND; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường hàng quý và thông báo cho đại biểu biết; 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. Đề nghị Ủy ban nhân dân phường phối hợp với Thường trực HĐND phường để Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh ứng cử tại phường cùng tham gia tiếp công dân hàng quý theo yêu cầu của Thường trực HĐND tỉnh.

## **Chương II**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Địa điểm tiếp công dân**

1. Thường trực HĐND phường tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của phường đặt tại trụ sở của Đảng ủy - HĐND - UBND - UBMTTQ phường.

2. Đại biểu HĐND phường thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của UBND phường.

#### **Điều 6. Lịch tiếp công dân**

Lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND phường được thông báo bằng văn bản, niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân phường và đăng tải trên cổng thông tin điện tử phường.

#### **Điều 7. Tiếp công dân của Thường trực HĐND phường**

1. Tiếp định kỳ: Thường trực HĐND phường tiếp công dân định kỳ mỗi tháng một lần. Thành phần tham dự tiếp công dân gồm: Đại diện Thường trực HĐND (Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch hoặc Trưởng, Phó Ban HĐND); Lãnh đạo UBND phường và đại diện Văn phòng HĐND - UBND phường. Trường hợp cần thiết, mời đại diện các cơ quan, đơn vị, địa phương cùng tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý những vấn đề có liên quan

2. Tiếp thường xuyên: Thường trực HĐND phường giao cho Văn phòng HĐND- UBND phường tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân của phường; tiếp nhận và báo cáo cho Thường trực HĐND phường những ý kiến, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của HĐND phường.

3. Tiếp đột xuất: Thường trực HĐND phường hoặc có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch HĐND tiếp công dân đột xuất tại trụ sở tiếp công dân của phường để tiếp thu ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị của công dân trong các trường hợp sau:

- Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của nhà nước, của tập thể, xâm hại đến



tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến tình hình an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội của địa phương.

4. Văn phòng HĐND - UBND phường có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo, mời phối hợp việc tiếp công dân của Thường trực HĐND và UBND phường; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân.

#### **Điều 8. Tiếp công dân của đại biểu HĐND phường**

Đại biểu HĐND phường tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của UBND phường theo sự bố trí của Chủ tịch HĐND phường.

#### **Điều 9. Trách nhiệm của đại biểu HĐND phường khi tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, đại biểu HĐND phường phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức (nếu có) hoặc phù hiệu HĐND phường theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải cung cấp đầy đủ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn thư hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 10. Bảo vệ an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân**

Tại Trụ sở tiếp công dân phường có cán bộ, chiến sỹ Công an làm nhiệm vụ bảo vệ trật tự, trị an trong các phiên tiếp công dân đột xuất; yêu cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối, làm mất trật tự, an ninh nơi Trụ sở tiếp công dân, Nơi tiếp công dân; kiến nghị với người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại trụ sở tiếp công dân và Nơi tiếp công dân.

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

Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:



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 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 cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

### **Điều 12. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Đơn thư của cá nhân, tổ chức gửi đến HĐND, Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường qua hoạt động tiếp công dân và các hình thức khác phải kịp thời xử lý như sau:

1. Những ý kiến, kiến nghị, đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền xem xét và giải quyết của cơ quan, tổ chức, địa phương nào thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, địa phương đó để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Những khiếu nại đối với quyết định hành chính của UBND phường; khiếu nại về việc áp dụng biện pháp xử lý hành chính và tố cáo cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật trong lĩnh vực tư pháp; về văn hoá- thông tin, giáo dục- đào tạo, thể thao, báo chí, phát thanh, truyền hình, quảng cáo, thực hiện chính sách xã hội đối với người lao động, thanh, thiếu niên và nhi đồng, người có công và chính sách ưu đãi; chính sách tôn giáo, về khám chữa bệnh, viện phí, bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội, về dân số và kế hoạch hoá gia đình và các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo khác chuyển đến Ban Văn hóa- Xã hội của HĐND phường để xem xét và kiến nghị biện pháp giải quyết với Thường trực HĐND phường.

3. Khiếu nại quyết định hành chính của UBND phường về quản lý kinh tế, tài chính, ngân sách, tiền tệ, ngân hàng; về hoạt động sản xuất kinh doanh; về nhà, đất; về khoa học công nghệ, bảo vệ tài nguyên môi trường; về các dự án, các công trình do HĐND phường quyết định chủ trương đầu tư, các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo khác thuộc lĩnh vực kinh tế, ngân sách; chuyển Ban Kinh tế- Ngân sách của HĐND phường xem xét và kiến nghị biện pháp giải quyết với Thường trực HĐND phường.

4. Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường không xem xét, chuyển 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, sau đó tố cáo lại nhưng không có chứng cứ mới.

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

1. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân do Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường chuyển



đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật; trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ra quyết định giải quyết, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thông báo cho Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường việc giải quyết và trả lời cho công dân biết.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo kết quả giải quyết quy định tại khoản 1 Điều này, Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường 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.

**Điều 14. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

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

2. Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân không đúng với quy định của pháp luật thì Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường có quyền yêu cầu thủ trưởng các phòng, ban đã giải quyết xem xét lại; trường hợp vẫn không đồng ý với kết quả giải quyết lại thì có quyền yêu cầu Chủ tịch UBND phường xem xét.

3. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường báo cáo với HĐND phường để thực hiện việc giám sát theo quy định của pháp luật.

**Chương IV**

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

**Điều 15. Người đứng đầu phòng ban, ngành, các cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức nơi đại biểu HĐND công tác có trách nhiệm tạo điều kiện để đại biểu HĐND phường có thời gian tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân.

2. Người đứng đầu phòng ban, ngành, các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm tham gia hoặc cử cấp phó tham gia tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường khi có yêu cầu; tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác và kịp thời cung cấp hồ sơ tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường yêu cầu.

3. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về giải quyết vụ việc của công dân có liên quan đến trách nhiệm cá nhân hoặc cơ quan tổ chức, đơn vị mình; trường hợp chưa trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì có thể trả lời bằng văn bản và thông báo kết quả cho công dân, cho người chủ trì trong thời hạn nhất định do người chủ trì tiếp công dân yêu cầu.



### **Điều 16. Trách nhiệm của Công an phường**

Bố trí lực lượng, tổ chức nắm tình hình và phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND phường đảm bảo an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân phường và Nơi tiếp công dân vào các buổi tiếp công dân đột xuất hoặc định kỳ nếu được Thường trực HĐND phường yêu cầu.

### **Điều 17. Trách nhiệm các Ban của HĐND phường và Văn phòng HĐND - UBND phường**

1. Các Ban của HĐND phường có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng HĐND-UBND phường giúp Thường trực HĐND phường trong việc xem xét, xử lý những đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực có liên quan theo sự phân công của Thường trực HĐND phường.

2. Văn phòng HĐND - UBND phường tham mưu, xây dựng kế hoạch tiếp công dân, đảm bảo kinh phí phục vụ Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường tiếp công dân theo quy định hiện hành; cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu; giúp Thường trực HĐND phường tổng hợp tình hình tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu HĐND phường.

Tham mưu Thường trực HĐND phường họp định kỳ (06 tháng một lần) để nghe UBND phường và các cơ quan liên quan báo cáo về tình hình, kết quả việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, đơn vị liên quan.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 18.** Thường trực HĐND phường, các Ban HĐND phường, Văn phòng HĐND- UBND phường, đại biểu HĐND phường, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn phường trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

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

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, Văn phòng HĐND - UBND phường tổng hợp, trình Thường trực HĐND phường xem xét chỉ đạo bổ sung hoặc sửa đổi cho phù hợp với tình hình thực tế và quy định của pháp luật./.