HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **PHƯỜNG TÂN ĐỊNH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 30 /NQ-HĐND	*Tân Định, ngày 12 tháng 8 năm 2026*

NGHỊ QUYẾT

Ban hành Quy chế của Hội đồng nhân dân phường về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG TÂN ĐỊNH
KHÓA I, KỲ HỌP THỨ NĂM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;

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

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 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 25/2018/QH14 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 tháng 12 năm 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;

Xét đề nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân phường tại Tờ trình số 35/TTr-TTHĐND ngày 10 tháng 8 năm 2026 về dự thảo Nghị quyết ban hành Quy chế của Hội đồng nhân dân phường về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân phường Tân Định tại kỳ họp.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế của Hội đồng nhân dân phường về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường cùng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Điều 3. Hiệu lực thi hành

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân phường Tân Định khóa I, Kỳ họp thứ năm thông qua ngày 12 tháng 8 năm 2026 và có hiệu lực thi hành kể từ ngày thông qua./.

Nơi nhận:
- Thường trực HĐND Thành phố;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND, UBND phường;
- Ủy ban MTTQ VN phường;
- Các Ban HĐND phường;
- Các Tổ đại biểu HĐND phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- VP HĐND và UBND phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Lê Đức Thanh

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG TÂN ĐỊNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

của Hội đồng nhân dân phường về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 30 /NQ-HĐND ngày 12 tháng 8 năm 2026 của Hội đồng nhân dân phường Tân Định)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Hội đồng nhân dân phường 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.

b) Những nội dung không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành, văn bản pháp luật có liên quan.

2. Đối tượng áp dụng

a) Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

b) 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 2. Nguyên tắc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Tuân thủ Hiến pháp và pháp luật; bảo đảm tính công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời, chính xác; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật thông tin và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Tôn trọng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân; không phân biệt đối xử trong quá trình tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết phải được thực hiện đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo quy định của pháp luật; bảo đảm không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Toàn bộ quá trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, cập nhật tiến độ và kết quả giám sát giải quyết phải được thực hiện đồng bộ, lưu trữ khoa học trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phần mềm quản lý và Cổng thông tin điện tử của Hội đồng nhân dân phường; bảo đảm tính liên thông, công khai, minh bạch và thuận tiện cho việc theo dõi, đôn đốc.

5. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, Tổ đại biểu, đại biểu Hội đồng nhân dân phường với Ủy ban nhân dân phường, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm giải quyết dứt điểm, hiệu quả các kiến nghị, phản ánh chính đáng của Nhân dân, đặc biệt là các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài trên địa bàn phường.

Chương II

CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân theo quy định: Trụ sở Đảng ủy - Hội đồng nhân dân - Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường.

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 trực tuyến. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của Chính phủ.

Điều 4. Việc tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường cử đại diện tiếp công dân định kỳ hàng tuần tại Trụ sở tiếp công dân phường.

2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch hoặc Ủy viên của Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp định kỳ, nhưng ít nhất Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường phải trực tiếp tiếp công dân mỗi quý một lần.

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

4. Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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.

Điều 5. Việc tiếp công dân đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường quyết định tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan hoặc ý kiến các cơ quan còn khác nhau.

b) Vụ việc có thể gây hậu quả nghiêm trọng, hủy hoại tài sản Nhà nước hoặc tập thể, xâm hại tính mạng, tài sản nhân dân, ảnh hưởng an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

c) Vụ việc do công dân đăng ký có liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân phường.

d) Vụ việc khác cần thiết do Thường trực Hội đồng nhân dân phường quyết định.

2. Chủ trì buổi tiếp công dân là Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch hoặc Ủy viên Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

3. Thời gian, địa điểm, thành phần do người chủ trì quyết định.

4. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phối hợp với công chức phụ trách tiếp công dân phường để thông báo, niêm yết công khai, chuẩn bị hồ sơ tài liệu và điều kiện cơ sở vật chất.

5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị nội dung tham mưu, tiếp nhận, xử lý thông tin và đề xuất trong quá trình tiếp công dân.

Điều 6. Đăng ký Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân đột xuất

1. Công dân gửi phiếu đăng ký (theo mẫu) và tài liệu kèm theo qua bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường để được hướng dẫn.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phối hợp với Ban của Hội đồng nhân dân được Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công tiến hành rà soát, phân loại nội dung, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường thông báo bằng văn bản về việc tiếp công dân hoặc quyết định việc tổ chức tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Điều 7. Thông báo kết luận tiếp công dân

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phát hành thông báo kết luận tiếp công dân; phối hợp với Ban của Hội đồng nhân dân được Thường trực Hội đồng nhân dân phân công theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý các nội dung chưa được giải quyết tại buổi tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Khi nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đại biểu Hội đồng nhân

dân phường có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền. Trường hợp cần thiết, đại biểu tự mình hoặc thông qua Thường trực Hội đồng nhân dân phường chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

3. Định kỳ hoặc đột xuất, đại biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về kết quả tiếp công dân để tổng hợp báo cáo Hội đồng nhân dân phường.

Điều 9. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong tổ chức việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân

1. Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, công bố trên Cổng thông tin điện tử của phường, thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Bố trí nơi tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân.

3. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bảo đảm các điều kiện để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

4. Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân cùng đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 10. Các hành vi bị nghiêm cấm trong tiếp công dân

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu được cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tại nơi tiếp công dân.

Điều 11. Những 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 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 vụ việc đã được Tòa án có thẩm quyền thụ lý, người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

5. Những trường hợp công dân mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, vật nguy hiểm hoặc không chấp hành kiểm tra an ninh tại trụ sở.

6. Trường hợp tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi người chủ trì đã yêu cầu không thực hiện (để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, bảo vệ người tố cáo hoặc khi gây ảnh hưởng đến an ninh trật tự).

7. Trường hợp người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại, kiến nghị nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp.

8. Những trường hợp được quy định tại khoản 4, 5, 6, 7, 8 Điều 10 Quy chế này và theo quy định khác của pháp luật.

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 12. Nguồn tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận qua các nguồn sau đây:

1. Dịch vụ bưu chính;

2. Hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường;

3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân phường;

4. Do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến;

5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Phân loại đơn

Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý, trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát, cụ thể như sau:

1. Căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, bao gồm:

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn tố cáo;

c) Đơn kiến nghị, phản ánh;

d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn dùng chữ viết là tiếng Việt, trường hợp đơn

không dùng chữ viết là tiếng Việt thì phải kèm bản dịch bằng tiếng Việt; đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; đối với đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức thì phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức và có chữ ký của người đại diện theo pháp luật. Đồng thời, đơn còn phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của người bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

b) Đơn tố cáo ghi rõ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và thông tin khác có liên quan.

Trường hợp đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người viết đơn hoặc sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 của Luật Tố cáo thì cũng được coi là đủ điều kiện xử lý;

c) Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

3. Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

a) Đơn không đáp ứng yêu cầu quy định tại khoản 2 Điều này;

b) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

c) Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; sử dụng từ ngữ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân;

d) Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không đọc được.

4. Phân loại đơn theo trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 14. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 12 của Quy chế này.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm giúp Hội đồng nhân dân phường tổ chức tiếp nhận, phân loại đơn gửi đến Hội đồng nhân dân phường.

Mục 2. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 15. Cơ chế, quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân phường

1. Toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường được Văn phòng Hội đồng nhân

dân và Ủy ban nhân dân phường tiếp nhận, phân loại, cập nhật đầy đủ, kịp thời để quản lý, theo dõi và tham mưu xử lý theo quy định.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm làm đầu mối, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, xem xét việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đồng thời theo dõi, tổng hợp và tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường thực hiện quyền giám sát theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài, được dư luận xã hội quan tâm, có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng hoặc nội dung nhạy cảm liên quan đến người giữ chức vụ do Hội đồng nhân dân phường bầu, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm báo cáo kịp thời bằng văn bản đến Chủ tịch và Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường để xin ý kiến chỉ đạo xử lý.

4. Các Ban của Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm phối hợp, nghiên cứu và tham mưu xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo sự phân công, điều hòa hoặc chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân phường đối với các lĩnh vực thuộc Ban mình phụ trách.

5. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, tài liệu, thông tin có liên quan và phối hợp, hỗ trợ các Ban của Hội đồng nhân dân phường trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quy định tại khoản 4 Điều này.

6. Căn cứ ý kiến của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường thực hiện việc phát hành văn bản chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đồng thời thông báo bằng văn bản cho người gửi đơn biết theo quy định.

7. Chế độ kiểm tra, đôn đốc và giám sát sau xử lý đơn được thực hiện như sau:

a) Định kỳ hàng quý, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tiến hành tổng hợp, thống kê tình hình và tiến độ giải quyết đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

b) Căn cứ kết quả thống kê, đối với các vụ việc quá thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc có dấu hiệu chậm trễ, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công Ban của Hội đồng nhân dân phường phù hợp với lĩnh vực phụ trách chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức rà soát, đôn đốc và thực hiện hoạt động giám sát theo quy định của pháp luật.

c) Ban của Hội đồng nhân dân phường được phân công tổng hợp kết quả giám sát, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn gửi đến hoặc được chuyển đến Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường;

b) Đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường đề nghị xử lý;

c) Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân phường nhận được qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri đề nghị xử lý;

d) Đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân phường.

2. Thẩm quyền và quy trình xử lý

a) Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý; khi cần thiết, chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết.

b) Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở Thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

3. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Đối với kiến nghị, phản ánh thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết phải thông báo việc giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Giám sát việc giải quyết đơn

Căn cứ kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở phường theo quy định của pháp luật;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở Thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến

nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở Thành phố.

Điều 17. Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Ban của Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực mình phụ trách trong các trường hợp:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc lĩnh vực Ban phụ trách.

b) Đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân hoặc Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân phường đề nghị xử lý.

2. Quy trình và thẩm quyền xử lý

a) Ban của Hội đồng nhân dân phường tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết.

b) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền của Thành phố thì chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở Thành phố để xem xét, giải quyết và thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

c) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì Ban của Hội đồng nhân dân phường chuyển đơn đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để xem xét, xử lý.

d) Trường hợp đơn thuộc lĩnh vực của Ban khác, chuyển giao trực tiếp cho Ban đó xử lý.

đ) Trường hợp đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban, chuyển Thường trực Hội đồng nhân dân phường xử lý theo thẩm quyền.

3. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo đến Ban của Hội đồng nhân dân phường theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Đối với kiến nghị, phản ánh thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết phải thông báo việc giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân phường trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Giám sát việc giải quyết đơn

Căn cứ kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Ban của Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định:

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở phường theo quy định của pháp luật;

b) Ban của Hội đồng nhân dân phường kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở Thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc Ban của Hội đồng nhân dân

phường không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở Thành phố.

Điều 18. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi trực tiếp đến đại biểu, thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, cá nhân ở phường, trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 16 và điểm b khoản 1 Điều 17 của Quy chế này.

2. Quy trình và thẩm quyền xử lý

a) Đại biểu Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

b) Trường hợp chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết ở Thành phố, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

c) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan trung ương, chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để xem xét, xử lý.

3. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Cơ quan có thẩm quyền phải giải quyết và thông báo kết quả cho đại biểu Hội đồng nhân dân phường theo quy định pháp luật; riêng đối với đơn kiến nghị, phản ánh, thời hạn thông báo kết quả chậm nhất 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Giám sát việc giải quyết đơn

Trường hợp cơ quan có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu không đồng ý với kết quả giải quyết, đại biểu tự mình thực hiện hoặc kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố thực hiện giám sát theo quy định.

5. Trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

Đại biểu Hội đồng nhân dân phường chịu trách nhiệm về thực hiện việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến mình.

Điều 19. Việc lưu đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại khoản 3 Điều 13 Quy chế này;

b) Đơn đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, giải quyết, trả lời mà không có căn cứ để xem xét lại việc giải quyết, trả lời;

c) Đơn đã được nghiên cứu, xử lý và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và đang trong quá trình theo dõi, đôn đốc việc giải quyết;

d) Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ chứng minh cho nội dung tố cáo;

đ) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Việc lưu giữ đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Việc tiêu hủy đơn, hồ sơ, tài liệu được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp tục gửi đơn nhiều lần đối với các trường hợp quy định tại các điểm b, c và d khoản 1 Điều này, khi xét thấy cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn biết.

Chương IV

GIÁM SÁT CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 20. Thẩm quyền giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân phường giám sát hoạt động của Ủy ban nhân dân, cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân phường và cơ quan khác của Nhà nước ở phường 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 phường 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 phường.

Điều 21. Căn cứ, hình thức và cơ chế phối hợp giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện hoạt động giám sát đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh dựa trên các căn cứ sau đây:

a) Kết quả tiếp công dân; kết quả tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; kết quả theo dõi, tổng hợp tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tổng hợp, báo cáo;

b) Báo cáo định kỳ, báo cáo chuyên đề hoặc báo cáo đột xuất về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân phường, các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của phường.

c) Tính chất phức tạp, kéo dài, nghiêm trọng của từng vụ việc cụ thể; những vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc được dư luận xã hội, phương tiện thông tin đại chúng đặc biệt quan tâm.

2. Hoạt động giám sát tổng thể việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện định kỳ hoặc theo chuyên đề khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Giám sát hàng năm hoặc theo kế hoạch đối với tình hình chấp hành pháp luật

về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn phường;

b) Qua công tác thống kê, tổng hợp phát hiện số lượng đơn thư tồn đọng, chậm giải quyết hoặc giải quyết quá thời hạn quy định tăng cao tại một hoặc nhiều cơ quan, đơn vị;

c) Khi cần đánh giá toàn diện hiệu quả quản lý nhà nước, hiệu lực thực thi pháp luật và việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của chính quyền địa phương hai cấp trên địa bàn phường.

3. Hoạt động giám sát vụ việc cụ thể được Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phường thực hiện đối với từng đơn thư cụ thể khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân nhưng chậm được phối hợp giải quyết hoặc đùn đẩy, né tránh trách nhiệm;

b) Vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết nhưng người gửi đơn cung cấp được chứng cứ, tài liệu mới làm thay đổi bản chất vụ việc hoặc chứng minh kết quả giải quyết trước đó có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng;

c) Vụ việc đông người, nhạy cảm, kéo dài, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn phường; vụ việc liên quan đến trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền bầu, phê chuẩn hoặc quản lý của Hội đồng nhân dân phường.

4. Cơ chế phối hợp và phương pháp tổ chức giám sát giữa Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường được thực hiện như sau:

a) Thường trực Hội đồng nhân dân phường giữ vai trò chủ trì, lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện hoạt động giám sát, phê duyệt chương trình, kế hoạch giám sát hằng năm, giám sát chuyên đề hoặc ban hành quyết định thành lập Đoàn giám sát đối với các vụ việc phức tạp, nghiêm trọng; điều hòa, phối hợp hoạt động giám sát của các Ban để tránh trùng lặp, chồng chéo;

b) Ban của Hội đồng nhân dân phường được Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công giữ vai trò chủ trì, đầu mối, có trách nhiệm chủ động nghiên cứu, xây dựng kế hoạch giám sát chuyên đề hoặc đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân phường tổ chức giám sát đối với các vụ việc cụ thể thuộc lĩnh vực Ban phụ trách; tổ chức các cuộc làm việc, khảo sát thực tế, đôn đốc cơ quan có thẩm quyền giải quyết và tham mưu xây dựng báo cáo kết quả giám sát, kiến nghị biện pháp xử lý để trình Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét;

c) Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin, dữ liệu, hồ sơ vụ việc, tham gia phục vụ cho hoạt động giám sát; tham mưu, thực hiện các thủ tục hành chính, phát hành văn bản, thông báo kết luận giám sát; theo dõi, cập nhật tiến độ thực hiện các kiến nghị sau giám sát của các cơ quan chịu sự giám sát và định kỳ báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 22. Trình tự, thủ tục thực hiện hoạt động giám sát

Hoạt động giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân phường được thực hiện theo quy định của pháp luật và trình tự, thủ tục sau đây:

1. Tiếp nhận, cập nhật và theo dõi thông tin vụ việc

Sau khi Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Ban của Hội đồng nhân dân phường hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm cập nhật toàn bộ thông tin của vụ việc vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát để theo dõi, đôn đốc thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu báo cáo, giải trình vụ việc

Khi phát hiện vụ việc có dấu hiệu chậm trễ trong giải quyết hoặc kết quả giải quyết chưa bảo đảm tính khách quan, hợp pháp, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết cung cấp hồ sơ, tài liệu và báo cáo giải trình cụ thể; báo cáo giải trình bằng văn bản hoặc trực tiếp giải trình tại phiên họp của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phường.

3. Tổ chức giám sát trực tiếp

Đối với các vụ việc mang tính chất phức tạp, liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của nhiều người hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến an sinh xã hội tại địa phương, Thường trực Hội đồng nhân dân hoặc các Ban của Hội đồng nhân dân phường thành lập Đoàn giám sát để kiểm tra trực tiếp tại địa bàn, tổ chức đối thoại với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm làm rõ các nội dung vướng mắc và ban hành kết luận giám sát theo quy định.

Điều 23. Thực hiện và theo dõi việc thực hiện kết luận, kiến nghị sau giám sát

1. Trách nhiệm thực hiện kết luận, kiến nghị sau giám sát

Cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng chịu sự giám sát có trách nhiệm thực hiện đầy đủ, kịp thời các kết luận, kiến nghị sau giám sát của Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường hoặc Ban của Hội đồng nhân dân phường; báo cáo kết quả thực hiện bằng văn bản về Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo thời hạn được xác định trong văn bản kết luận giám sát hoặc theo quy định của pháp luật.

2. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận, kiến nghị sau giám sát

Thường trực Hội đồng nhân dân phường giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện kết luận, kiến nghị sau giám sát; phối hợp với Ban của Hội đồng nhân dân phường được phân công đôn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện và định kỳ báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

3. Xử lý trường hợp chậm hoặc không thực hiện kết luận, kiến nghị sau giám sát

Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ kết luận, kiến nghị sau giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, yêu cầu giải trình, kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật hoặc báo cáo Hội đồng nhân dân phường để xem xét trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật.

Chương V

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

Điều 24. 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

Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân báo cáo Hội đồng nhân dân phường 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 phường để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân phường. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 phường.

Điều 25. 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 phường 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 phường, 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 phường 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.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp cận thông tin phục vụ hoạt động xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thanh tra Chính phủ, Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao và cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khác ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chia sẻ dữ liệu dùng chung.

Điều 26. 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 cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thực hiện như sau: 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 phường 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 Chính phủ, chính quyền địa phương.

2. Tham dự các lớp bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn do Thành phố phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tại Hội đồng nhân dân phường.

3. Kinh phí phục vụ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân phường, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường được bảo đảm từ ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật.

Chương VI

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN

Điều 27. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, tổng hợp và tham mưu hoạt động giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Bố trí công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường theo sự phân công của cấp có thẩm quyền và quy định của pháp luật.

3. Cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin, hồ sơ, dữ liệu về 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 trên hệ thống thông tin hoặc phần mềm quản lý do cơ quan có thẩm quyền quy định.

4. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan bảo đảm an ninh, trật tự, điều kiện phục vụ hoạt động tiếp công dân.

5. Tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân phường ban hành văn bản hướng dẫn hoặc tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này khi cần thiết.

Điều 28. Trách nhiệm của Ban của Hội đồng nhân dân phường

1. Nghiên cứu, tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân phường 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 đã chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết thuộc lĩnh vực Ban phụ trách. Kịp thời tham mưu, đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân phường đối với những vụ việc phức tạp, kéo dài hoặc việc giải quyết chưa bảo đảm đúng quy định.

2. Định kỳ hoặc theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức khảo sát, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kết luận, kiến nghị sau giám sát. Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện và đề xuất, kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét, chỉ đạo hoặc quyết định theo thẩm quyền.

Điều 29. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức có liên quan

1. Ủy ban nhân dân phường trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quyền quản lý chủ động phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu và cử đại diện lãnh đạo có thẩm quyền tham gia các buổi tiếp công dân của lãnh đạo Hội đồng nhân dân phường hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường khi có yêu cầu;

b) Bảo đảm địa điểm, cơ sở vật chất, điều kiện cần thiết và phối hợp giữ gìn an ninh, trật tự phục vụ hoạt động tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường theo quy định của pháp luật;

c) Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc nghiêm túc tiếp nhận, thụ lý và giải quyết kịp thời, đúng thời hạn quy định của pháp luật đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến.

2. Trách nhiệm của người đứng đầu Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị hữu quan trên địa bàn phường

a) Có trách nhiệm báo cáo, giải trình trước Thường trực Hội đồng nhân dân phường và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được giao về kết quả, tiến độ giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền do các cơ quan của Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân phường chuyển đến hoặc kiến nghị, đôn đốc giải quyết;

b) Chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự tại địa phương; không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm hoặc giải quyết quá thời hạn luật định mà không có lý do chính đáng;

c) Khi nhận được văn bản chuyển đơn hoặc yêu cầu rà soát, báo cáo của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý hoặc có kết quả giải quyết, phải thông báo bằng văn bản đến cơ quan chuyển đơn và cập nhật kết quả xử lý vào hệ thống dữ liệu theo quy định.

3. Trách nhiệm thực hiện chế độ thông tin, báo cáo và đồng bộ dữ liệu số

a) Định kỳ hoặc theo yêu cầu đột xuất, Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm

tổng hợp, xây dựng báo cáo bằng văn bản về tình hình, kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân phường để phục vụ hoạt động giám sát;

b) Các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao thẩm quyền giải quyết đơn thư do Hội đồng nhân dân phường chuyển đến có trách nhiệm chủ động, kịp thời cập nhật tiến độ, kết quả thụ lý, văn bản giải quyết, quyết định xử lý đã có hiệu lực pháp luật vào hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu tiếp công dân, xử lý đơn thư theo quy định.

c) Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân không chấp hành nghiêm túc chế độ báo cáo, chậm trễ, đùn đẩy trong giải quyết đơn thư hoặc không thực hiện các kiến nghị sau giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 30. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban của Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phản ánh, kiến nghị bằng văn bản gửi Thường trực Hội đồng nhân dân phường (qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường).

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tổng hợp, trình Hội đồng nhân dân phường xem xét, quyết định việc theo thẩm quyền./.