HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **XÃ SÔNG ĐỐC**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 21/NQ-HĐND	*Sông Đốc, ngày 07 tháng 10 năm 2026*

NGHỊ QUYẾT

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

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ SÔNG ĐỐC
KHÓA II, KỲ HỌP THỨ 4 (CHUYÊN ĐỀ)

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 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã 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 đã 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;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện 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 gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân;

Căn cứ Nghị quyết số 12/NQ-HĐND ngày 18 tháng 6 năm 2026 của Hội đồng nhân dân xã ban hành Quy chế làm việc của Hội đồng nhân dân xã Sông Đốc Khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Xét Tờ trình số 08/TTr-TTHĐND ngày 05 tháng 10 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân xã 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 xã tại kỳ họp.

Hội đồng nhân dân xã Sông Đốc Khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031, Kỳ họp thứ 4 (chuyên đề) đã thảo luận và thống nhất.

QUYẾT NGHỊ:

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

Điều 2. Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, hai Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã Sông Đốc Khóa II, nhiệm kỳ 2026 – 2031; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Hội đồng nhân dân xã kêu gọi Uỷ ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, giám sát việc thực hiện Nghị quyết này, góp phần bảo đảm Nghị quyết được triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả.

Nghị quyết này được Hội đồng nhân dân xã Sông Đốc Khóa II, nhiệm kỳ 2026 - 2031, Kỳ họp thứ 4 (chuyên đề) thông qua ngày 07 tháng 10 năm 2026 và có hiệu lực từ ngày thông qua./.

Nơi nhận:
- Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND, UBND, UBMTTQVN xã;
- Lãnh đạo hai Ban HĐND xã;
- Tổ đại biểu, đại biểu HĐND xã;
- Văn phòng: Đảng ủy, HĐND và UBND xã;
- Các ban, phòng xã;
- Trang thông tin điện tử xã Sông Đốc;
- Bộ phận Tiếp công dân xã;
- Lưu: VT, TH.

CHỦ TỊCH

H.Đ.N.D XÃ SÔNG ĐỐC T. CÀ MAU VIỆT NAM

Mã Minh Tâm

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN **XÃ SÔNG ĐỐC**	**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 đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân xã 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 21/NQ-HĐND ngày 07 tháng 10 năm 2026 của Hội đồng nhân dân xã Sông Đốc)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã trong việc tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân (gọi tắt là của công dân) gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, hai Ban Hội đồng nhân dân, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã; việc theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; chế độ thông tin, báo cáo và điều kiện bảo đảm thực hiện.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, hai Ban Hội đồng nhân dân, các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

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 của công dân và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Chương II
TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC, THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Thực hiện đúng quy định của pháp luật, tăng cường mối quan hệ giữa Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã với Nhân dân.

2. Giải thích, tuyên truyền để công dân chấp hành đúng chủ trương của Đảng,

chính sách pháp luật của Nhà nước.

3. Hướng dẫn, tạo điều kiện để công dân thực hiện đúng, đầy đủ quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật và thực hiện nghị quyết của Hội đồng nhân dân xã.

4. Tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để xem xét chuyển hoặc kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, làm cơ sở thực hiện chức năng, nhiệm vụ giám sát việc chấp hành pháp luật trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; giữ bí mật thông tin cần thiết 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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định của pháp luật.

4. 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; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 5. Quy trình tiếp công dân

Quy trình, thủ tục tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã được thực hiện theo quy định tại Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01/4/2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát Quốc hội về ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện 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 gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân và Nội quy, Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã, địa điểm nơi thực hiện tiếp công dân.

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã

Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân theo định kỳ và tiếp công dân theo yêu cầu của công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã; địa chỉ: Ấp Rạch Ruộng, xã Sông Đốc, tỉnh Cà Mau.

Điều 7. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã

1. Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân định kỳ mỗi quý một lần và ủy quyền cho các Phó Chủ tịch, Ủy viên Thường trực Hội đồng nhân dân xã luân phiên tiếp công dân định kỳ mỗi tháng một lần.

2. Đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân đột xuất theo

yêu cầu của công dân và khi xét thấy cần thiết.

3. Khi Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân liên quan đến lĩnh vực nào thì Trưởng hoặc Phó trưởng Ban Hội đồng nhân dân xã phụ trách lĩnh vực liên quan cùng tham dự tiếp công dân.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân xã phối hợp, đề nghị cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và cử đại diện cùng tham gia tiếp công dân.

Điều 8. Việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã luân phiên tiếp công dân định kỳ hàng tháng tại Trụ sở Tiếp công dân xã theo lịch phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất theo yêu cầu của công dân và khi xét thấy cần thiết.

Điều 9. Trách nhiệm trong việc tổ chức, thực hiện tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm:

a) Xây dựng, ban hành các văn bản có liên quan về tiếp công dân bảo đảm đúng quy định pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế của xã; chỉ đạo, tổ chức, sắp xếp và bố trí để các thành viên Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện tiếp công dân.

b) Cử đại diện tham gia tiếp công dân theo đề nghị của Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh và Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân trên địa bàn xã *(khi có yêu cầu)*.

c) Bố trí công chức có đủ trình độ, năng lực và am hiểu pháp luật làm nhiệm vụ tham mưu, phục vụ trong việc tiếp công dân và hỗ trợ đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã.

d) Phối hợp, đề nghị cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm các điều kiện để tiếp công dân; cung cấp thông tin, tài liệu và cử đại diện cùng tham gia tiếp công dân.

2. Lãnh đạo Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tham mưu, giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân thường xuyên khi được ủy quyền và khi công dân có yêu cầu thuộc lĩnh vực có liên quan; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực có liên quan do Ban phụ trách.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân theo lịch phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân xã; thực hiện tiếp công dân khi có yêu cầu, khi xét thấy cần thiết và chịu trách nhiệm về hoạt động tiếp công dân của mình;

Trường hợp tiếp công dân theo yêu cầu của công dân và khi xét thấy cần thiết thì có trách nhiệm sắp xếp thời gian, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã để tổ chức việc tiếp công dân.

Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, có trách nhiệm báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo và có trách nhiệm dự kiến thời gian cụ thể để thay đổi.

Có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đúng theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị

Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện để Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân theo quy định.

Chương III
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1
Tiếp nhận, phân loại đơn

Điều 11. 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 xã.

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

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

5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. 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, 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; có lời lẽ 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.

Mục 2
Xử lý đơn

Điều 13. Nguyên tắc xem xét, xử lý đơn

1. Khi nhận được đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phải xem xét, xử lý đúng theo thẩm quyền quy định tại Mục 3, Chương III Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 và các quy định khác có liên quan.

2. Đơn, thư thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân đó xem xét, giải quyết, trả lời theo thẩm quyền.

3. Không xem xét, chuyển những đơn, thư quy định tại khoản 3 Điều 12 Quy chế này và đơn, thư đã được cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, trả lời đúng chính sách, pháp luật.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chịu trách nhiệm về thực hiện việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến mình và do mình xử lý.

Điều 14. Thẩm quyền, trách nhiệm xem xét, xử lý đơn

1. Đơn, thư gửi Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân xã do Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, xử lý hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân xã tham mưu, xử lý.

2. Đơn, thư gửi Ban của Hội đồng nhân dân xã do lãnh đạo Ban của Hội đồng nhân dân xã xem xét, xử lý.

3. Đơn, thư gửi Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã của đơn vị nào thì Tổ đại biểu đó xem xét, xử lý và báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã hoặc đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, cho ý kiến xử lý.

4. Đơn, thư gửi cá nhân đại biểu Hội đồng nhân dân xã thì đại biểu đó tự xem xét, xử lý theo quy định; tùy theo tính chất vụ việc có thể báo cáo, đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân xã để xem xét, xử lý.

5. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận, phân loại, tham mưu, xử lý các đơn, thư gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân xã và được thừa lệnh, thừa ủy quyền của Thường trực Hội đồng nhân dân xã ký các văn bản liên quan đến xử lý đơn, trừ các văn bản gửi đến Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và cơ quan, đơn vị cấp trên.

Điều 15. 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 12 của 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 đồng ý, chuyển sang tố cáo nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ chứng minh cho nội dung tố cáo.

đ) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Việc tiêu hủy đơn được thực hiện theo quy định của pháp luật.

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

Điều 16. Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu xây dựng, ban hành Quy trình cụ thể thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn đúng trình tự, thủ tục theo quy định tại Nghị quyết số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01/4/2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát Quốc hội về ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện 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 gửi đến Quốc hội và Hội đồng nhân dân và phù hợp với tình hình thực tế của Hội đồng nhân dân xã.

Điều 17. Trách nhiệm xem xét, giải quyết đơn và xem xét kết quả giải quyết đơn

1. Xem xét, giải quyết đơn

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

2. Xem xét kết quả giải quyết đơn

Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có thể xem xét, thực hiện việc giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết không giải quyết, không trả lời hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương.

Chương IV

GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN

Điều 18. Đối tượng giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và của 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 và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân xã, cơ quan nhà nước khác ở địa phương trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương theo quy định.

Điều 19. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết đơn của công dân

1. Các đơn, thư sau khi đã chuyển, kiến nghị đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết phải được cập nhật, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, trả lời đúng theo quy định của pháp luật.

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, 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 Thường trực Hội đồng nhân dân, 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 Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân xã quan tâm;

c) Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân xã tổ chức Đoàn giám sát hoặc giao Ban của Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân xã thực hiện thẩm quyền giám sát quy định 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, 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.

5. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân xã thực hiện giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương.

Điều 20. Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết đơn của công dân

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, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu 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 xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật thì Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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 Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã;

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 Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã quan tâm.

3. Trên cơ sở xem xét kết quả giám sát, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện thẩm quyền quy định 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 Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu 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. Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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 21. 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 công dân

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 công dân. Báo cáo của Ban Hội đồng nhân dân xã được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân xã. Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm báo cáo Thường trực 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 công dân do các đại biểu trong Tổ thực hiện để Thường trực Hội đồng nhân dân xã tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân xã.

Điều 22. 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 công dân

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 xã, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Căn cứ quy định của các cơ quan Trung ương, tỉnh về 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, Thường trực Hội đồng nhân dân xã tổ chức khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu dùng chung. Đồng thời, chỉ đạo hai Ban, các Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân xã tăng cường tiếp cận thông tin phục vụ hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 23. 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 xã 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. 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 xã 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 ở địa phương;

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.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. 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, Tổ đại biểu 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 của công dân.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân xã theo quy định.

3. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân theo định kỳ, theo yêu cầu và khi được ủy quyền.

4. 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 và đại biểu 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 công dân.

5. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm các điều kiện và an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

Điều 25. Ủy ban nhân dân xã

Chỉ đạo các ban, phòng, ấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp, chuẩn bị các điều kiện và tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân, các cuộc giám sát của

Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã khi có yêu cầu.

Điều 26. Công an xã

Công an xã có trách nhiệm chỉ đạo, phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã và Ban Tiếp công dân xã đảm bảo an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên và đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã; chủ động phát hiện, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời, xử lý đúng quy định pháp luật đối với các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa xúc phạm danh dự, nhân phẩm người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân, những trường hợp tụ tập đông người gây mất an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

Điều 27. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã

1. Chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đảm bảo cơ sở vật chất, phân công công chức tham mưu giúp việc, phục vụ hoạt động tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân xã tại Trụ sở Tiếp công dân xã.

2. Cử đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tại địa phương cùng tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý các vấn đề có liên quan.

Điều 28. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề mới phát sinh do quy định của pháp luật liên quan có thay đổi hoặc gặp khó khăn, vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, hai Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phản ánh đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã để tổng hợp, xem xét, trình Hội đồng nhân dân xã điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.