QUY CHẾ
Tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân 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 17/NQ-HĐND, ngày 14 tháng 7 năm 2026 của Hội đồng nhân dân xã Vĩnh Thanh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Hội đồng nhân dân 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 và điều kiện đảm bảo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực Hội đồng nhân dân; Ban của Hội đồng nhân dân; đại biểu Hội đồng nhân dân 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 và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Chương II
TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của xã.

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 của Thường trực Hội đồng nhân dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân cử đại diện tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Tiếp công dân định kỳ;

b) Khi Thường trực Hội đồng nhân dân xét thấy cần thiết;

c) Theo đề nghị của công dân; trường hợp bất khả kháng hoặc có lý do chính đáng thì cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

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

3. Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng nhân dân 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 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 của đại biểu Hội đồng nhân dân

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân;

b) Khi đại biểu Hội đồng nhân dân xét thấy cần thiết;

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

2. Lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này được thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân chậm nhất là 10 ngày trước ngày có lịch tiếp.

Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổ chức việc tiếp công dân.

Trường hợp tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm sắp xếp thời gian, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổ chức việc tiếp công dân.

3. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình.

Điều 6. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân 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; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương, thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

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

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

Chương III
THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 7. 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;

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

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

5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. 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; 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;

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.

Điều 9. 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 có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 7 của Quy chế này.

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

Mục 2
THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 10. Thường trực Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân; đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương;

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

c) Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân 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.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân xử lý; khi cần thiết, chuyển 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, trừ trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp tỉnh thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

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

4. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Thường trực Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

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 địa phương theo quy định tại Điều 15 của Quy chế này;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh không giải quyết, không trả lời hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân 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 cấp tỉnh.

5. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 12 của Quy chế này.

Điều 11. Ban của Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Ban của Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương gửi đến thuộc lĩnh vực phụ trách của Ban của Hội đồng nhân dân; đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương thuộc lĩnh vực Ban của Hội đồng nhân dân phụ trách;

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

2. Ban của Hội đồng nhân dân tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp tỉnh thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì Ban của Hội đồng nhân dân chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để xem xét, xử lý.

4. Trường hợp đơn không thuộc trách nhiệm xử lý thì chuyển đến Ban khác của Hội đồng nhân dân để xử lý theo thẩm quyền. Trường hợp đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân thì chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân để xử lý theo thẩm quyền.

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

6. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, Ban của Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

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 địa phương theo quy định tại Điều 16 của Quy chế này;

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

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 12 của Quy chế này.

Điều 12. 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 8 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, đại biểu Hội đồng nhân dân hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn biết.

Điều 13. Đại biểu Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương và đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân, trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 10 và điểm b khoản 1 Điều 11 của Quy chế này.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp tỉnh thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan có thẩm quyền ở trung ương thì đại biểu Hội đồng nhân dân chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh để xem xét, xử lý.

4. 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 của cơ quan, tổ chức, cá nhân đến đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đối với kiến

nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải thông báo việc giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

5. Trên cơ sở kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đại biểu Hội đồng nhân dân có thể xem xét, quyết định như sau:

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 địa phương theo quy định tại Điều 17 của Quy chế này;

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp tỉnh không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân 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 cấp tỉnh.

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

Chương IV
THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân 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 và cơ quan khác của Nhà nước ở địa phương trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

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

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

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

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

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 quan tâm;

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

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

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Thường trực Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

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

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

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

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

b) Khi cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà Ban của Hội đồng nhân dân quan tâm;

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

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

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Ban của Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4

của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

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

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

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

a) Gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu Hội đồng nhân dân đề nghị người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân;

b) Trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và cung cấp thông tin, tài liệu; xem xét, xác minh về những vấn đề mà đại biểu Hội đồng nhân dân quan tâm.

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

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện thẩm quyền của chủ thể giám sát quy định tại khoản 4 Điều 4 của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

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

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

Điều 18. Chế độ báo cáo về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

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 về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Báo cáo của Ban của Hội đồng nhân dân được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân để tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân. Đại biểu Hội đồng nhân dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân 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.

Điều 19. Ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để triển khai ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm cập nhật, khai thác hệ thống thông tin về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Đối với cán bộ, công chức tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn gửi đến Hội đồng nhân dân, cơ quan của Hội đồng nhân dân thì thực hiện tương tự như đối với cán bộ, công chức của cơ quan, tổ chức khác thực hiện tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo quy định của Chính phủ, chính quyền địa phương.

Chương VI
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN

Điều 21. 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, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân tổ chức thực hiện hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân theo quy định.

3. Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

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

Chương VII
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Hiệu lực thi hành

1. Nghị quyết này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2026, trừ quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Các quy định tại Chương IV của Nghị quyết này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 3 năm 2026.

Điều 23. Tổ chức thi hành

Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Nghị quyết này./.