

Số: 01/QĐ-TTHĐND

Phố Hiến, ngày 24 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và
đại biểu Hội đồng nhân dân phường Phố Hiến khóa II,
nhiệm kỳ 2026-2031**

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG

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 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 15/5/2026 của Chính phủ quy
định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.*

*Xét đề nghị của Ban Văn hóa - Xã hội HĐND phường; Ý kiến thống nhất
của các thành viên Thường trực HĐND phường.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của
Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Phố Hiến
khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Thường trực Hội đồng nhân dân; Các Ban của Hội đồng nhân dân;
Văn phòng HĐND-UBND; đại biểu HĐND phường và các tổ chức, cá nhân có
liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Các cơ quan liên quan;
- Lưu: VT. ✓



CHỦ TỊCH

[Handwritten signature]

Nguyễn Khả Phúc

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
PHƯỜNG PHỐ HIẾN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Phố Hiến

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 01/QĐ-TTHĐND ngày 24/7/2026 của
Thường trực HĐND phường Phố Hiến khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031)*

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường Phố Hiến khóa II, nhiệm kỳ 2026-2031; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

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

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

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường và đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho công dân theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

3. Nghiêm cấm các hành vi: Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến

ngợi, phản ánh cung cấp; vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

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

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

Thường trực Hội đồng nhân dân phường thay mặt Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân và có trách nhiệm tổ chức để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân.

2. Trong việc tổ chức tiếp công dân, Thường trực Hội đồng nhân dân phường có trách nhiệm sau đây:

a) Xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ hằng tháng, bố trí nơi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

b) Sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường và thông báo cho đại biểu biết.

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

3. Đề nghị Ủy ban nhân dân phường bố trí địa điểm tiếp công dân để đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo Quy chế này.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân theo sự phân công của thường trực HĐND phường.

CHƯƠNG II HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Phố Hiến.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân tại nhà văn hóa khu dân cư nơi đại biểu ứng cử.

Điều 6. Lịch tiếp công dân

Lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND và đại biểu Hội đồng nhân dân phường phải được niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân phường, đồng thời công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở địa phương.

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

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân mỗi tháng 01 ngày định kỳ vào thứ Năm tuần đầu tiên của tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

b) Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường và các Ủy viên Thường trực Hội đồng nhân dân phường đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ nhưng ít nhất mỗi quý Chủ tịch Hội đồng nhân dân phải tiếp công dân 01 ngày. Đồng thời, lựa chọn những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, tồn đọng, kéo dài nếu có để Chủ tịch Hội đồng nhân dân tiếp công dân định kỳ, nhất là những vụ việc bức xúc, có nội dung phức tạp.

Thành phần tiếp công dân định kỳ do Thường trực Hội đồng nhân dân phường phân công.

c) Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo, mời phối hợp tiếp công dân; làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Tiếp công dân đột xuất thực hiện trong trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy phường (nếu có).

b) Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường chủ trì tiếp công dân đột xuất; trường hợp Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường đi vắng thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân chủ trì tiếp; thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Văn phòng HĐND và UBND phường chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời các thành viên tham gia theo chỉ đạo của người chủ trì; làm thư ký và ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

3. Tiếp công dân thường xuyên: Văn phòng HĐND và UBND phường cử đại diện phối hợp với Ban Tiếp công dân của phường tiếp công dân thường xuyên, hằng tháng báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường xem xét.

Điều 8. Tiếp công dân của đại biểu HĐND phường

Đại biểu HĐND phường tiếp công dân định kỳ theo sự phân công của Thường trực HĐND; tiếp công dân khi đại biểu HĐND xét thấy cần thiết; tiếp công dân theo đề nghị của công dân.

Đại biểu HĐND phường thực hiện tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 ngày định kỳ vào thứ Tư tuần đầu tiên của tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ lễ, tết thì

chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện được việc tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu HĐND có trách nhiệm dự kiến thời gian thay đổi cụ thể, báo cáo Thường trực HĐND phường chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo.

Điều 9. Bảo vệ an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân phường

Tại Trụ sở tiếp công dân phường, phải bố trí cán bộ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn tại các ngày tiếp công dân định kỳ và đột xuất; yêu cầu công dân thực hiện đúng Nội quy, ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối, làm mất an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân, kiến nghị với người có thẩm quyền có biện pháp xử lý kịp thời người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật; kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo kích động công dân chống lại người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 10. 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 mang theo vũ khí vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

3. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

4. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự nơi tiếp công dân;

5. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

6. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

7. Người địa diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

8. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

9. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

10. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

11. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết

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

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi tham dự tiếp công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

c) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

d) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày.

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

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

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

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

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

CHƯƠNG III

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

Điều 13. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ Tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 14. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 15. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 16. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Thường trực HĐND, đại biểu HĐND phường trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có

thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và giám sát theo quy định của pháp luật

CHƯƠNG IV

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

Điều 17. Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan khi được yêu cầu.

2. Xây dựng kế hoạch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường, lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường; ký một số văn bản liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường khi được Thường trực Hội đồng nhân dân phường giao.

3. Cử đại diện phối hợp với Ban Tiếp công dân của phường thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của phường; tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

4. Định kỳ tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường về hoạt động tiếp công dân; tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

Điều 18. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có liên quan.

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

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

Điều 19. Trách nhiệm của Công an phường

Bố trí lực lượng, phối hợp bảo đảm an ninh, nắm tình hình và phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân phường vào các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

CHƯƠNG V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Văn phòng HĐND và UBND phường

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân của phường bảo đảm điều kiện cần thiết để Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Điều khoản thi hành

Thường trực Hội đồng nhân dân phường, các Ban Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường, các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

Điều 22. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản hướng dẫn quy định mới hoặc có phát sinh vướng mắc, Thường trực Hội đồng nhân dân phường nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.