

Số: 47 /NQ-HĐND

Đông Hòa, ngày 25 tháng 12 năm 2023

**NGHỊ QUYẾT**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân thị xã và đại biểu Hội đồng nhân dân thị xã khóa II, nhiệm kỳ 2021 - 2026**

**THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN THỊ XÃ  
KHÓA II, NHIỆM KỲ 2021-2026**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân, ngày 04 tháng 12 năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13, ngày 15 tháng 5 năm 2014 của UBTV Quốc hội Quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND thị xã.

**QUYẾT NGHỊ:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Nghị Quyết này Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân thị xã và đại biểu Hội đồng nhân dân thị xã khóa II, nhiệm kỳ 2021 - 2026.

**Điều 2.** Nghị quyết này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Thường trực HĐND thị xã, các Ban của Hội đồng nhân dân, các Tổ đại biểu HĐND thị xã, đại biểu Hội đồng nhân dân thị xã, Văn phòng HĐND và UBND thị xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này. /- *mm*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Thị ủy;
- TT. HĐND, UBND, UBMTVN thị xã;
- Các cơ quan, ban ngành, đoàn thể thị xã;
- Ban tiếp công dân thị xã;
- TT. HĐND, UBND các xã, phường;
- Trang Thông tin điện tử thị xã;
- Lưu VT.



**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Phi Hồ**



## QUY CHẾ

Tiếp công dân của Thường trực HĐND thị xã  
và đại biểu HĐND thị xã khóa II, nhiệm kỳ 2021 – 2026

(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 47/NQ-HĐND ngày 25 tháng 12 năm 2023 của  
Thường trực HĐND thị xã Đông Hòa)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trình tự, thủ tục tổ chức hoạt động tiếp công dân của Hội đồng nhân dân (viết tắt HĐND), đại biểu HĐND thị xã; quy trình tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) của công dân gửi đến HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thường trực HĐND thị xã, các Ban của HĐND thị xã, các Tổ đại biểu HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã, Văn phòng HĐND & UBND thị xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu sự điều chỉnh của Quy chế này.

##### Điều 3. 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 HĐND thị xã; đồng thời giám sát các cơ quan quản lý nhà nước trong việc chấp hành các quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật và Nghị quyết của HĐND thị xã đến nhân dân, cử tri trên địa bàn thị xã.

3. Tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; kịp thời kiến nghị giải quyết những yêu cầu, nguyện vọng chính đáng, những vấn đề bức xúc của Nhân dân để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của Nhân dân theo quy định của pháp luật.

##### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Thường trực HĐND thị xã và đại biểu HĐND thị xã phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật 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 hoạt động 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.

### **Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân**

1. Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã có trách nhiệm tiếp công dân khi công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Thường trực HĐND thị xã thay mặt HĐND thị xã tiếp công dân và tổ chức để đại biểu HĐND thị xã tiếp công dân theo quy định.

2. Trong việc tổ chức tiếp công dân, Thường trực HĐND thị xã có trách nhiệm sau đây:

a) Phối hợp với UBND thị xã tổ chức tiếp công dân định kỳ hàng tháng tại Trụ sở Ban tiếp công dân của thị xã.

b) Chỉ đạo việc tổ chức tiếp công dân của đại biểu HĐND thị xã theo quy định.

c) Đề nghị đại diện lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa phương tham dự tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý những vấn đề liên quan nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

3. Đề nghị Thường trực HĐND, UBND các xã, phường bố trí địa điểm tiếp công dân để đại biểu HĐND thị xã công tác tại cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc ứng cử trên địa bàn tiếp công dân theo Quy chế này.

4. Trong trường hợp thiên tai, dịch bệnh kéo dài hoặc do điều kiện công tác không thể tổ chức tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân thị xã thì Thường trực HĐND thị xã có thể thông báo tạm hoãn hoặc tổ chức tiếp công dân bằng hình thức tiếp dân trực tuyến và các hình thức phù hợp khác.

## **Chương II**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Địa điểm tiếp công dân**

1. Thường trực HĐND thị xã tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thị xã, địa chỉ: Khu phố 2, phường Hòa Vinh, thị xã Đông Hòa, tỉnh Phú Yên.

2. Đại biểu HĐND thị xã tiếp công dân tại nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu HĐND thị xã đang công tác hoặc nơi ứng cử.

#### **Điều 7. Lịch tiếp công dân**

1. Lịch tiếp công dân của Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã được thông báo bằng văn bản, niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân thị xã và các xã, phường; đồng thời, công bố trên Trang Thông tin điện tử thị xã và Đài Truyền thanh thị xã và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND thị xã được thông báo bằng văn bản, niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân tại các xã, phường nơi đại biểu HĐND thị xã đang công tác hoặc trên địa bàn ứng cử và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

## **Điều 8. Tiếp công dân của Thường trực HĐND thị xã**

### 1. Tiếp công dân định kỳ

a) Đại diện Thường trực HĐND thị xã tiếp công dân định kỳ vào ngày **04** hàng tháng, nếu trùng vào ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

b) Chủ tịch HĐND thị xã tiếp dân ít nhất một ngày/quý; Chủ tịch HĐND thị xã phân công Phó Chủ tịch HĐND thị xã hoặc đại diện Thường trực HĐND thị xã tiếp công dân định kỳ hàng tháng.

### 2. Tiếp công dân đột xuất

a) Thường trực HĐND thị xã 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 Thị ủy hoặc Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh (nếu có).

b) Chủ tịch HĐND thị xã chủ trì tiếp công dân đột xuất; trường hợp Chủ tịch HĐND thị xã đi vắng thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch HĐND thị xã hoặc các Trưởng Ban HĐND thị xã chủ trì tiếp, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

## **Điều 9. Tiếp nhận đơn đăng ký tiếp dân theo yêu cầu**

Văn phòng HĐND và UBND thị xã tiếp nhận đơn đăng ký gặp Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã do công dân gửi trực tiếp hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính để tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã bố trí tiếp công dân theo yêu cầu.

## **Điều 10. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND thị xã**

Tham gia tiếp công dân định kỳ với Thường trực HĐND thị xã gồm đại diện: Lãnh đạo UBMTTQVN thị xã; lãnh đạo các Ban của HĐND thị xã, Văn phòng HĐND&UBND thị xã; Thanh tra thị xã, các cơ quan, ban, ngành, UBND các xã, phường có liên quan.

## **Điều 11. Trình tự tiếp công dân của Thường trực HĐND thị xã**

### 1. Tiếp công dân định kỳ

#### a) Chuẩn bị tiếp công dân

- Văn phòng HĐND&UBND thị xã có trách nhiệm nắm bắt tình hình vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tình hình vụ việc công dân đăng ký được Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã tiếp; chuẩn bị nội dung, tài liệu cần thiết để Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã tiếp công dân; tham mưu mời các thành viên tham gia tại buổi tiếp công dân.

- Tổ trưởng tổ đại biểu giúp Thường trực HĐND thị xã phối hợp với Thường trực HĐND, Ủy ban Mặt trận tổ quốc cấp xã nơi đại biểu HĐND thị xã ứng cử, chuẩn bị các điều kiện phục vụ đại biểu tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố tại địa điểm tiếp công dân cấp xã.

### b) Trình tự tiếp công dân

- Công tác chuẩn bị: Văn phòng HĐND&UBND thị xã cử công chức giúp việc phối hợp Ban tiếp dân có trách nhiệm kiểm tra thành phần tham gia tiếp công dân theo giấy mời (nếu có); đón tiếp hướng dẫn công dân, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền theo quy định; phổ biến nội quy; thông báo thứ tự tiếp (nếu có nhiều công dân cùng đến); yêu cầu công dân cử người đại diện (đối với đoàn đông người, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung); mời công dân hoặc người đại diện vào phòng tiếp dân.

- Tiếp nhận và xử lý thông tin:

+ Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân lắng nghe, ghi chép nội dung trình bày của công dân; tiếp nhận đơn (trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì hướng dẫn cá nhân làm đơn theo quy định hoặc ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu công dân ký, ghi rõ họ tên hoặc điền chỉ).

+ Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan (nếu có).

+ Các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân báo cáo, trao đổi nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

+ Chủ trì buổi tiếp công dân kết luận, chỉ đạo xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

c) Xử lý sau tiếp công dân: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc buổi tiếp công dân, căn cứ văn bản kết luận của người chủ trì tiếp công dân, Văn phòng HĐND&UBND thị xã tham mưu tổng hợp, chuẩn bị dự thảo thông báo kết quả tiếp công dân hoặc văn bản chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, giải quyết; trình Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã xem xét ký ban hành.

2. Tiếp công dân đột xuất: Trình tự tiếp công dân đột xuất do Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND thị xã tham mưu, đề xuất Thường trực HĐND thị xã xem xét, quyết định đảm bảo phù hợp với từng trường hợp cụ thể.

### **Điều 12. Đảm bảo an ninh, trật tự tại trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân**

Văn phòng HĐND&UBND thị xã phối hợp với Công an thị xã đảm bảo an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân của thị xã trong các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; UBND các xã, phường chỉ đạo đảm bảo an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân của đại biểu HĐND thị xã tại nơi đại biểu ứng cử; yêu cầu công dân thực hiện nghiêm túc nội quy tiếp công dân, ngăn chặn kịp thời các hành vi gây rối, làm mất trật tự, an ninh nơi trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân; kiến nghị với người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại trụ sở tiếp công dân và nơi tiếp công dân.

### **Điều 13. Những trường hợp từ chối tiếp công dân**

Hội đồng nhân dân thị xã, đại biểu Hội đồng nhân dân thị xã được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp:

1. Theo quy định tại Điều 9, Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.
2. Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Chủ tịch UBND thị xã và đã có hiệu lực pháp luật, nay tiếp tục đăng ký để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.
3. Những trường hợp đã có thông báo bằng văn bản về việc từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định Luật Tiếp công dân.
4. Những trường hợp đã có Thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.
5. Những trường hợp kiến nghị, phản ánh đã được các cơ quan có thẩm quyền xem xét và có văn bản trả lời, xử lý theo quy định.
6. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.

### **Chương III**

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

#### **Điều 14. Trách nhiệm của lãnh đạo các Ban của HĐND thị xã**

Lãnh đạo các Ban của HĐND thị xã có trách nhiệm giúp Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã trong việc xem xét, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực phụ trách; tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng với Thường trực HĐND thị xã và tiếp công dân khi có yêu cầu của công dân theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 15. Trách nhiệm đại biểu HĐND thị xã**

1. Chủ động bố trí thời gian tiếp công dân theo phân công của Thường trực HĐND thị xã. Khi tiếp nhận đơn, tập trung nghiên cứu xử lý, giải quyết đơn đảm bảo trình tự theo quy chế này và các quy định của pháp luật.

2. Khi nhận được lịch tiếp công dân mà chưa thể tham gia tiếp công dân được, chậm nhất 05 ngày làm việc (trừ trường hợp đột xuất) trước ngày dự kiến tiếp công dân, đại biểu HĐND thị xã báo cáo Thường trực HĐND thị xã, Tổ trưởng tổ đại biểu HĐND thị xã biết.

3. Trường hợp công dân yêu cầu gặp đại biểu, nếu chưa thể bố trí tiếp công dân được thì đại biểu yêu cầu Văn phòng HĐND&UBND thị xã cử người nhận đơn hoặc hẹn tiếp công dân vào thời gian thích hợp.

#### **Điều 16. Trách nhiệm Tổ trưởng tổ đại biểu HĐND thị xã**

1. Tổ trưởng tổ đại biểu HĐND thị xã có trách nhiệm xây dựng lịch và phân công đại biểu trong Tổ tiếp công dân hàng tháng và gửi lịch tiếp công dân của Tổ tới bộ phận tiếp công dân của các xã, phường để niêm yết công khai.

Phối hợp với Thường trực HĐND, UBND các xã, phường tổ chức đề đại biểu của Tổ tiếp công dân.

2. Định kỳ vào ngày 30 của tháng cuối quý báo cáo Thường trực HĐND thị xã về tình hình, kết quả tiếp công dân của các đại biểu trong tổ và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

#### **Điều 17. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&UBND thị xã**

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

2. Phân công công chức phối hợp với Ban Tiếp công dân thị xã phục vụ việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của thị xã, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và các tài liệu có liên quan mà công dân cung cấp; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tham mưu Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân của các cơ quan chức năng theo kết luận của Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã; tham mưu Thường trực HĐND thị xã ban hành Quyết định thành lập Tổ công tác để đi nắm tình hình, tiến độ, kết quả giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại các cơ quan, đơn vị, các xã, phường, nhất là đối với những vụ việc phức tạp, kéo dài, bức xúc để giúp Thường trực HĐND thị xã theo dõi, giám sát, chỉ đạo.

4. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng và hàng năm tổng hợp, báo cáo Thường trực HĐND thị xã về hoạt động tiếp công dân; kết quả tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã và kết quả giải quyết của các cơ quan chức năng.

5. Tham mưu Thường trực HĐND thị xã tổ chức tiếp dân, quản lý thông tin, dữ liệu tiếp công dân, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

6. Chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

7. Tham mưu, thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác đảm bảo công tác tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã theo quy định của pháp luật.

8. Thực hiện việc chi chế độ bồi dưỡng hoạt động tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã theo quy định.

#### **Điều 18. Trách nhiệm người đứng đầu các phòng, ban, ngành các cơ quan, đơn vị có liên quan và Chủ tịch UBND xã, phường**

1. Tham gia hoặc cử cấp phó tham gia tiếp công dân cùng Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã khi có yêu cầu; tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác

và kịp thời cung cấp hồ sơ tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã yêu cầu.

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, cho người chủ trì trong thời hạn nhất định do người chủ trì tiếp công dân yêu cầu.

3. Khi tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã chuyển đến, có trách nhiệm xem xét giải quyết, trả lời theo đúng quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

#### **Điều 19. Trách nhiệm của Thường trực HĐND và UBND các xã, phường**

Thường trực HĐND và UBND các xã, phường có trách nhiệm giúp Thường trực HĐND thị xã bố trí địa điểm tiếp công dân để đại biểu HĐND thị xã ứng cử trên địa bàn tiếp công dân theo quy chế này và quy định của pháp luật về tiếp công dân.

### **Chương IV**

#### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN VÀ THEO DÕI, ĐÓN ĐÓC, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT**

#### **Điều 20. Các nguồn đơn đến và đầu mối tiếp nhận**

##### 1. Các nguồn đơn đến

- a) Đơn của công dân tiếp nhận trực tiếp trong quá trình tiếp công dân hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính.
- b) Đơn do đại biểu HĐND thị xã chuyển đến.
- c) Đơn do các cơ quan, tổ chức cá nhân chuyển đến.

##### 2. Đầu mối tiếp nhận đơn

Văn phòng HĐND&UBND thị xã tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến HĐND thị xã, Thường trực HĐND thị xã, các ban của HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã, đồng thời có trách nhiệm kiểm tra, xem xét nội dung đơn, phân loại, vào sổ và tham mưu xử lý theo quy định.

#### **Điều 21. Phân loại đơn**

Căn cứ nội dung, tính chất đơn và các quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo và pháp luật có liên quan, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân nghiên cứu và phân loại đơn theo các tiêu chí sau:

1. Phân loại theo nội dung đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn.
2. Phân loại theo điều kiện xử lý bao gồm: Đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.



3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết.

4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 22. Xử lý đơn của công dân**

1. Đối với đơn đủ điều kiện thụ lý, thuộc thẩm quyền giải quyết của HĐND thị xã, được giải quyết như sau:

a) Chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn Văn phòng HĐND&UBND thị xã báo cáo việc phân loại và xin ý kiến chỉ đạo. Đối với đơn tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, Phó Chủ tịch HĐND thị xã báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch HĐND thị xã.

b) Trên cơ sở ý kiến chỉ đạo, Văn phòng có trách nhiệm tham mưu hoặc phối hợp với Ban Pháp chế HĐND thị xã tham mưu cho Thường trực HĐND thị xã kiểm tra, xác minh, giải quyết, trả lời công dân theo quy định của Luật khiếu nại, Luật Tố cáo và pháp luật có liên quan.

2. Đối với đơn đủ điều kiện thụ lý và không thuộc thẩm quyền giải quyết của HĐND thị xã, được giải quyết như sau:

a) Chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn Văn phòng HĐND&UBND thị xã đề xuất hướng xử lý đơn báo cáo Phó Chủ tịch HĐND thị xã và xin ý kiến chỉ đạo.

b) Chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày Phó Chủ tịch HĐND thị xã có ý kiến chỉ đạo hướng xử lý đơn, Văn phòng HĐND&UBND thị xã có trách nhiệm nghiên cứu tóm tắt nội dung đơn và xây dựng văn bản chuyển đơn, trình Phó Chủ tịch HĐND thị xã ủy mặt Thường trực HĐND thị xã ký chuyển đơn. Đối với đơn tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp trước khi chuyển đơn, Phó Chủ tịch HĐND thị xã báo cáo Chủ tịch HĐND thị xã.

c) Văn bản chuyển đơn gửi đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đồng thời gửi đến Ban Pháp chế HĐND thị xã, tổ đại biểu HĐND thị xã để theo dõi, giám sát việc giải quyết của các cơ quan, đơn vị, cá nhân theo quy định.

3. Đối với đơn công dân gửi trực tiếp đến đại biểu HĐND thị xã, chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, đại biểu HĐND thị xã có trách nhiệm nghiên cứu, phân loại và xử lý đơn đủ điều kiện thụ lý như sau:

Đại biểu HĐND thị xã chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn đến Thường trực HĐND thị xã để được xử lý đơn theo quy định của Luật khiếu nại, luật tố cáo, pháp luật có liên quan.

4. Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau (vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh) trước khi tham mưu xử lý đơn, Văn phòng có trách nhiệm hướng dẫn người gửi đơn viết thành đơn riêng, tách từng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân theo đúng thẩm quyền quy định của pháp luật.

5. Đối với đơn không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thực hiện việc lưu đơn để theo dõi, giám sát, làm tư liệu nghiên cứu.

### **Điều 23. Theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn**

1. Thường trực HĐND thị xã, đại biểu HĐND thị xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do mình chuyển đến.

2. Khi đến thời hạn theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo và quy định tại điểm b, khoản 1, Điều 15 của Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13, ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội mà các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết chưa có thông báo kết quả giải quyết, Thường trực HĐND thị xã có văn bản đôn đốc.

3. Sau khi đôn đốc lần thứ nhất, lần thứ hai cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa thông báo kết quả giải quyết Thường trực HĐND thị xã tổ chức giám sát, khảo sát; thực hiện chất vấn, giải trình hoặc giao các ban của HĐND thị xã giám sát, khảo sát việc giải quyết đơn theo quy định của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân.

4. Trường hợp Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo không đúng với quy định của pháp luật 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 xem xét giải quyết lại; trường hợp vẫn không đồng ý với kết quả giải quyết lại thì có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân cấp trên của người đứng đầu đó xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

5. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết của cấp trên của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thì Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã báo cáo HĐND thị xã để thực hiện giám sát theo quy định của pháp luật.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 24.** Thường trực HĐND, đại biểu HĐND thị xã, các cơ quan, đơn vị, HĐND, UBND các xã, phường và cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

### **Điều 25. Điều khoản thi hành.**

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản hướng dẫn quy định mới hoặc phát sinh vướng mắc, Thường trực HĐND thị xã nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế và quy định của pháp luật./.