

Số: **16** /NQ-HĐND

Đức Phổ, ngày **24** tháng 9 năm 2025

NGHỊ QUYẾT

**Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân,
đại biểu Hội đồng nhân dân phường Đức Phổ khóa I, nhiệm kỳ 2021 - 2026**

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐỨC PHỐ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Tổ chức ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 của Ủy ban Thường vụ 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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tổ chức;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Quy chế hoạt động của Hội đồng nhân dân phường Đức Phổ khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Đức Phổ.

QUYẾT NGHỊ:

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường Đức Phổ khóa I, nhiệm kỳ 2021 - 2026.

Điều 2. Thường trực Hội đồng nhân dân; các Ban của Hội đồng nhân dân; Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

Điều 3. Nghị quyết này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- UBND phường;
- Ban Thường trực UBMTTQVN phường;
- Lãnh đạo các Ban HĐND phường;
- Văn phòng HĐND và UBND phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- Lưu: VT.

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**



Vũ Minh Tâm

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
PHƯỜNG ĐỨC PHỔ**

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 Đức Phổ khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026**
(kèm theo Nghị quyết số 16 /NQ-HĐND ngày 24/9/2025 của
Thường trực Hội đồng nhân dân phường Đức Phổ)

CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường khóa I, nhiệm kỳ 2021-2026; đơn đốc, kiểm tra, giám sát giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của công dân; tăng cường mối liên hệ giữa công dân với Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân phường; 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; tuyên truyền, phổ biến pháp luật và Nghị quyết của Hội đồng nhân dân phường.

3. Làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; kịp thời kiến nghị giải quyết những vướng mắc, bức xúc của Nhân dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện; đảm bảo an toàn cho người tố cáo, đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo pháp luật.

3. Nghiêm cấm hành vi: Gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm; vi phạm các quy định trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

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

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

2. Trong việc tổ chức tiếp công dân:

a) Xây dựng kế hoạch định kỳ.

b) Sắp xếp lịch tiếp dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường, thông báo công khai.

c) Đề nghị Ủy ban nhân dân phường bố trí địa điểm, cử cán bộ liên quan tham gia.

3. Đại biểu Hội đồng nhân dân thực hiện tiếp dân theo lịch được bố trí và công bố.

Điều 5. Nơi tiếp công dân

Thường trực Hội đồng nhân dân phường, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp dân tại Phòng Tiếp công dân Trụ sở làm việc của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Đức Phổ (số 465 Nguyễn Nghiêm, phường Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi).

Điều 6. Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân phường

1. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường tiếp dân mỗi tháng 01 lần vào ngày 20 hàng tháng (nếu trùng vào ngày thứ 7, Chủ nhật hoặc ngày lễ, ngày nghỉ thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo); có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch hoặc Ủy viên Thường trực; tùy theo tính chất công việc, Thường trực Hội đồng nhân dân quyết định thành phần tiếp công dân.

2. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; đồng thời, công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng ở phường và đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của phường Đức Phổ.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân gửi kế hoạch tiếp công dân đến Ủy ban nhân dân, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp, các cơ

quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và mời đại diện các cơ quan có liên quan dự tiếp công dân khi cần thiết.

Điều 7. Tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân phường

Đại biểu Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân theo sự bố trí của Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường.

Điều 8. Trình tự tiếp công dân

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời; tuyên bố lý do; giới thiệu người chủ trì, thành phần tham dự; thông qua nội quy, trình tự tiếp công dân.

2. Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan, cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc theo quy định của pháp luật.

3. Các cơ quan chức năng báo cáo, trao đổi những vấn đề có liên quan.

4. Chủ trì giải thích, tuyên truyền quan điểm, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. Nhận đơn của công dân chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

6. Sau khi tiếp công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường tổng hợp ý kiến, kiến nghị, đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

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

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

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 đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

b) 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) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

đ) 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Điều 10. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

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

Chương III

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

Điều 11. Tiếp nhận, xử lý đơn

Thực hiện theo quy định tại Điều 25, Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013 và các quy định có liên quan.

Điều 12. Trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường: Trả lời bằng văn bản cho công dân.
2. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết: Trả lời theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc giải quyết đơn thư

Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường trong quá trình tiếp nhận, phải theo dõi và đôn đốc việc giải quyết.

CHƯƠNG IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 14. Trách nhiệm của các Ban Hội đồng nhân dân phường

Các Ban của Hội đồng nhân dân có trách nhiệm giúp Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân, xem xét, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực phụ trách.

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

1. Tổ chức phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân tiếp công dân.
2. Tiếp nhận đơn đăng ký gặp Thường trực Hội đồng nhân dân của công dân; tổng hợp, rà soát, chọn nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân mời công dân tham gia buổi tiếp công dân.
3. Thông báo lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân được mời; niêm yết công khai Lịch tiếp công dân tại trụ sở Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường và đăng tải trên Trang Thông tin điện tử phường Đức Phổ.
4. Cử công chức tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.
5. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

6. Định kỳ (quý, 6 tháng, năm) tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

7. Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác đảm bảo điều kiện tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp thông tin, tuyên truyền về việc tiếp công dân và lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân; chuẩn bị và tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân khi có yêu cầu hoặc theo quy chế phối hợp.

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân

1. Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước bố trí trong dự toán hoạt động hàng năm của Hội đồng nhân dân phường.

2. Chế độ tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. 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 nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
