

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
XÃ HÒA VANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-TT.HĐND

Hòa Vang, ngày tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn, xử lý phản ánh, kiến nghị của cử tri của Hội đồng nhân dân xã Hòa Vang

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ HÒA VANG

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

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân ngày 10 tháng 12 năm 2025;

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 về 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 quyết liên tịch số 72/2025/NQLT/UBTVQH15-CP-ĐCTUBTWMTTQVN của Ủy ban Thường vụ Quốc hội – Chính phủ – Đoàn chủ tịch ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quy định chi tiết việc tổ chức tiếp xúc cử tri của đại biểu quốc hội và đại biểu hội đồng nhân dân các cấp;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Ban Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tiếp công dân và xử lý đơn, xử lý phản ánh, kiến nghị của cử tri của Hội đồng nhân dân xã Hòa Vang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2026.

Điều 3. Thường trực Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy xã (B/c);
- UBND, UBMTTQVN xã;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy;
- Các cơ quan thuộc UBND xã;
- Lưu: VT, Ban VHXX_(Thảo).

**TM. THƯỜNG TRỰC HĐND
CHỦ TỊCH**

Bùi Hồng Trung

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
XÃ HÒA VANG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

**Về tiếp công dân, xử lý đơn, xử lý phản ánh, kiến nghị của cử tri
của Hội đồng nhân dân xã Hòa Vang**

*(Ban hành kèm Quyết định số / QĐ-TT HĐND ngày tháng 6 năm
2026 của Thường trực HĐND xã Hòa Vang)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. 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 cơ quan, tổ chức, cá nhân (sau đây gọi chung là đơn) gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Phó Chủ tịch 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 xã Hòa Vang; xử lý phản ánh, kiến nghị của cử tri; theo dõi, đôn đốc, giám sát các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đơn, ý kiến phản ánh, kiến nghị do Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến.

2. Các nội dung không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã;
2. Các Ban của Hội đồng nhân dân xã;
3. Các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã;
4. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã;
5. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết đơn, ý kiến phản ánh, kiến nghị của công dân gửi đến Hội đồng nhân dân xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân, các Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu của công tác tiếp công dân và xử lý đơn, ý kiến phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp công dân là đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với Hội đồng nhân dân, qua hoạt động tiếp công dân để giám sát các cơ quan quản lý nhà nước, đảm bảo thực thi pháp luật.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật và Nghị quyết của HĐND xã, thành phố.

3. Kịp thời kiến nghị giải quyết những vướng mắc, bức xúc của công dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và tranh chấp dân sự của công dân trên địa bàn xã; Đồng thời, theo dõi, đôn đốc, giám sát quá trình giải quyết và trả lời cho công dân biết theo quy định.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và theo dõi, giám sát việc giải quyết phải tuân thủ quy định của pháp luật, bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục.

2. Bảo đảm khách quan, chính xác, công khai, dân chủ, kịp thời; xử lý đơn đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

3. Tôn trọng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân và công dân.

4. Bảo đảm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin liên quan đến người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã Hòa Vang, thôn Dương Lâm 1, xã Hòa Vang.

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.

Điều 6. 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 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 trước 02 ngày làm việc.

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

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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 8. 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 xã; 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. Cử đại biểu Hội đồng nhân dân xã tham gia tiếp công dân theo đề nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, của Đoàn đại biểu Quốc hội.

4. 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.

5. 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.

Điều 9. Trách nhiệm của Văn phòng, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân trong tổ chức việc tiếp công dân.

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, sắp xếp thời gian, địa điểm tiếp công dân, mời thành phần tham dự, phối hợp việc tiếp công dân, tham gia phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân theo lịch; niêm yết công khai lịch tiếp công dân và công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng của xã các cuộc tiếp công dân của Thường trực HĐND.

2. Các Ban của HĐND theo lĩnh vực phụ trách, có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng chuẩn bị nội dung phục vụ Chủ tịch HĐND, Thường trực HĐND tiếp công dân định kỳ và đột xuất. Nội dung chuẩn bị và tài liệu liên quan được gửi đến Chủ tịch HĐND, Thường trực HĐND trước thời điểm tổ chức tiếp công dân ít nhất 03 ngày làm việc.

3. Tổ đại biểu có trách nhiệm phối hợp với trưởng thôn nơi tiếp công dân niêm yết công khai lịch tiếp công dân tại nhà văn hóa thôn nơi tiếp công dân.

Điều 10. Lịch tiếp công dân

1. Hằng năm, Thường trực Hội đồng nhân dân xã chủ trì xây dựng và ban hành lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân xã và đại biểu Hội đồng nhân dân xã trên cơ sở tình hình thực tiễn, yêu cầu tiếp công dân tại địa phương và đề xuất của các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

2. Căn cứ tình hình thực tiễn, yêu cầu tiếp công dân tại địa phương nơi đại biểu ứng cử, Tổ trưởng các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã phối hợp với Thường trực Hội đồng nhân dân xã rà soát, đề xuất thời gian, địa điểm và đại biểu tham gia tiếp công dân để tổng hợp, xây dựng lịch tiếp công dân hằng năm.

3. Lịch tiếp công dân hằng năm được thông báo đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân xã, nhà văn hóa các thôn trên địa bàn xã sau khi được ban hành.

Trường hợp có điều chỉnh lịch tiếp công dân vì lý do chính đáng thì Thường trực Hội đồng nhân dân xã thông báo công khai thời gian tiếp công dân đã được điều chỉnh tại nơi tiếp công dân và các địa điểm niêm yết theo quy định.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân theo lịch đã được công bố. Trường hợp không thể tham gia tiếp công dân theo lịch vì lý do chính đáng thì phải báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã và Tổ trưởng Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã để xem xét, điều chỉnh.

5. Căn cứ lịch tiếp công dân hằng năm của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã phối hợp với Tổ tiếp công dân UBND xã tham mưu, phục vụ và bảo đảm các điều kiện cần thiết để việc tiếp công dân được thực hiện dân chủ, đúng quy định, an toàn và hiệu quả.

Điều 11. Trách nhiệm của đại biểu Hội đồng nhân dân xã khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, đeo phù hiệu đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

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; giữ bí mật cho người tố cáo.

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. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi 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.

6. Theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VÀ THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN

Điều 12. Tiếp nhận và xác định thời điểm tiếp nhận đơn

1. Tất cả các loại đơn (trừ các tài liệu Mật theo quy định), Văn phòng giao bộ phận Văn thư thực hiện việc tiếp nhận (đóng dấu đến), cập nhật thông tin đầu vào, sao lưu đầy đủ các đơn, thư, tài liệu của tổ chức, công dân gửi đến Hội đồng nhân dân xã vào Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố trong thời hạn 01 ngày kể từ ngày Văn phòng tiếp nhận từ các nguồn đơn theo quy định tại Điều 13 Quy chế này.

2. Thời điểm tiếp nhận đơn tính từ thời điểm đã cập nhật vào Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố.

Điều 13. Nguồn đơn tiếp nhận

1. Đơn tiếp nhận tại địa điểm tiếp công dân của xã.
2. Đơn gửi qua đường bưu chính và đơn do tổ chức khác chuyển đến.
3. Đơn tiếp nhận tại các buổi tiếp dân định kỳ của Chủ tịch HĐND xã, Thường trực HĐND xã.
4. Đơn nhận trực tiếp tại các buổi tiếp xúc cử tri, tiếp công dân hoặc trong khi thực thi công vụ khác của đại biểu HĐND xã.

Điều 14. Tiếp nhận đơn

1. Đơn tiếp nhận tại Trụ sở tiếp công dân xã:
 Khi công dân liên hệ Tổ Tiếp công dân xã để gửi đơn đến HĐND xã, Tổ Tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận đơn theo quy định và các tài liệu liên quan (nếu có) chuyển đến Văn phòng HĐND và UBND xã ngay trong ngày để xử lý.

2. Đơn gửi qua đường bưu chính và do các tổ chức khác chuyển đến:

a) Đối với đơn gửi đích danh người nhận, Văn thư không được mở phong thư và có trách nhiệm chuyển ngay đến cá nhân người nhận theo đúng địa chỉ. Sau khi xem xét, cá nhân nhận đơn tiến hành chuyển đến Văn thư tiếp nhận để chuyển đến Văn Phòng HĐND và UBND đề xuất xử lý.

b) Đối với đơn gửi Thường trực HĐND và các Ban của HĐND xã, Văn thư tiếp nhận chuyển đến Văn Phòng HĐND và UBND để đề xuất xử lý.

3. Đơn tiếp nhận tại các buổi tiếp xúc cử tri và tiếp công dân định kỳ

Văn phòng HĐND và UBND có trách nhiệm phối hợp với Văn thư tiếp nhận, kiểm tra và đề xuất xử lý theo quy định.

Điều 15. 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 sổ định danh cá nhân hoặc sổ 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 cơ quan cấp trung ương, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

Điều 16. Thường trực Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Công chức của Văn phòng HĐND và UBND được phân công nhiệm vụ có trách nhiệm tiếp nhận, nhập vào phần mềm Hệ thống thông tin chính quyền điện tử thành phố; đề xuất, báo cáo Phó Chủ tịch Thường trực Hội đồng nhân dân

xã phương án phân công các Ban của Hội đồng nhân dân xã tham mưu đề Thường trực Hội đồng nhân dân xã xử lý đơn theo quy định.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân xã phân công lãnh đạo các Ban của Hội đồng nhân dân xã tham mưu xử lý đơn theo đề xuất của Văn phòng.

3. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được giao xử lý, các Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm nghiên cứu, tóm tắt nội dung, rà soát thẩm quyền và đề xuất phương án xử lý, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ ngày được phân công.

4. Trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì tham mưu hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định; việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với cùng một nội dung vụ việc.

5. Trường hợp đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc không thuộc trách nhiệm quản lý thì tham mưu chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, đồng thời thông báo cho người gửi đơn biết theo quy định. Việc chuyển đơn chỉ thực hiện một lần đối với cùng một nội dung vụ việc.

6. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý, theo dõi, giám sát của Hội đồng nhân dân xã thì tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, xử lý, đôn đốc, giám sát hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

7. Các văn bản hướng dẫn, chuyển đơn do Ban của Hội đồng nhân dân xã tham mưu, trình Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã ký ban hành theo phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân xã; đối với vụ việc phức tạp, nhạy cảm hoặc có nhiều nội dung liên quan thì báo cáo Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã xem xét trước khi ban hành.

8. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

9. 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 thành phố để xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

10. Văn bản chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân xã được gửi đến Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã nơi xảy ra vụ việc để giám sát việc giải quyết.

Điều 17. 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 thuộc lĩnh vực phụ trách; bao

gồm đơn gửi trực tiếp đến Ban và đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân cùng cấp đề nghị xử lý..

2. Ban của Hội đồng nhân dân xã tổ chức nghiên cứu, xử lý hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn 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. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở thành phố thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố 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 xã chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố để xem xét, xử lý.

4. Trường hợp đơn không thuộc trách nhiệm xử lý của Ban mình thì chuyển đến Ban khác của Hội đồng nhân dân xã 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.

Điều 18. Đại biểu Hội đồng nhân dân xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Sau khi tiếp nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm nghiên cứu, phân loại và xử lý cụ thể như sau:

a) Chuyển thông tin, tài liệu đến Văn phòng HĐND và UBND xã để thực hiện việc tiếp nhận, vào sổ, cập nhật trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử của thành phố theo quy định.

b) Căn cứ nội dung, tính chất vụ việc, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo mẫu do Thường trực Hội đồng nhân dân xã ban hành; đồng thời báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã và thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết.

c) Trường hợp cần thiết hoặc vụ việc phức tạp, nhạy cảm, vượt thẩm quyền, chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã để xem xét, xử lý theo quy định tại Điều 15 của Quy chế này.

Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến có trách nhiệm:

a) Thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết về việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân xã,

Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã chuyển đến trong thời gian 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được.

b) Xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, pháp luật có liên quan và thông báo kết quả giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã đã chuyển đơn biết trong thời gian 02 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết.

Trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã đã chuyển đơn biết.

2. Trong thời gian 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm thông báo kết quả này cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết trong trường hợp người đó có yêu cầu trước đó; đồng thời gửi đến Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã nơi xảy ra vụ việc để biết và giám sát việc thực hiện.

Điều 20. Thường trực Hội đồng nhân dân và các Ban của Hội đồng nhân dân giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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 và các Ban của Hội đồng nhân dân có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết theo thẩm quyền.

2. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc kết quả giải quyết, trả lời chưa bảo đảm theo quy định thì Thường trực Hội đồng nhân dân, các 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 Thường trực Hội đồng nhân dân;

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan báo cáo, giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ hoạt động giám sát; yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan;

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 kết quả giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân và các Ban của Hội đồng nhân dân thực hiện các quyền, trách nhiệm của chủ thể giám sát theo quy định của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân 2015 và các văn bản pháp luật có liên quan.

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 và các 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.

5. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong hoạt động giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 21. Lưu giữ hồ sơ giải quyết

1. Văn bản phát hành được quản lý, lưu trữ dưới dạng điện tử như sau:

a) Được phát hành, ký số và lưu trữ trên Hệ thống thông tin chính quyền điện tử của thành phố theo quy định về công tác văn thư, lưu trữ;

b) Được cập nhật, lưu trong hồ sơ vụ việc điện tử để phục vụ công tác theo dõi, giám sát;

c) Trường hợp cần thiết, thực hiện in ra giấy để lưu cùng hồ sơ vụ việc theo quy định.

2. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm theo dõi, giám sát việc giải quyết đơn do mình chuyển đến.

Sau khi nhận được kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, có trách nhiệm rà soát, hoàn thiện hồ sơ vụ việc (bao gồm: đơn, văn bản chuyển, tài liệu liên quan, kết quả giải quyết); lập danh mục hồ sơ và chuyển giao Văn phòng HĐND và UBND xã để thực hiện lưu trữ theo quy định.

Điều 22. Việc lưu đơn và tiêu hủy 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 14 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 23. Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Tổ tiếp công dân xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, 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 theo quy định.

2. Việc ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số phải bảo đảm phục vụ hiệu quả công tác quản lý, theo dõi, tổng hợp, tra cứu, khai thác thông tin; đồng thời bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu dùng chung của thành phố và các cơ quan có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tham mưu, phối hợp cập nhật, quản lý, khai thác hệ thống thông tin phục vụ hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và theo dõi, giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã, các Ban của Hội đồng nhân dân xã, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn có trách nhiệm khai thác, sử dụng và cập nhật thông tin vào hệ thống theo quy định; bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và lưu trữ hồ sơ điện tử theo quy định của pháp luật.

5. Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp cung cấp, chia sẻ thông tin, dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Chương IV

TIẾP NHẬN, CHUYỂN, THEO DÕI VÀ GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ CỬ TRI

Điều 24. Tiếp nhận và tổng hợp kiến nghị cử tri

Kiến nghị cử tri được tiếp nhận thông qua:

- a) Hội nghị tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân;
- b) Hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân;

c) Văn bản, đơn, thư do cử tri gửi đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân.

Chậm nhất trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc hội nghị tiếp xúc cử tri hoặc kể từ ngày tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của cử tri, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu tổng hợp, rà soát, phân loại và đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét xử lý.

Nội dung tổng hợp kiến nghị cử tri phải xác định rõ:

- a) Nội dung kiến nghị;
- b) Đối tượng, địa bàn phản ánh;
- c) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
- d) Nội dung cần theo dõi, giám sát (nếu có).

Điều 25. Phân loại và chuyển kiến nghị cử tri

Chậm nhất trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được báo cáo tổng hợp kiến nghị cử tri, Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét, phân loại và chuyển kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Việc chuyển kiến nghị cử tri được thực hiện bằng văn bản, trong đó xác định rõ:

- a) Nội dung kiến nghị;
- b) Cơ quan chủ trì giải quyết;
- c) Thời hạn trả lời;
- d) Yêu cầu báo cáo kết quả giải quyết.

Đối với kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp trên, Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết và theo dõi kết quả trả lời.

Đối với kiến nghị không đủ điều kiện xử lý hoặc trùng lặp nhiều lần mà đã được giải quyết, trả lời đúng quy định thì Thường trực Hội đồng nhân dân xem xét lưu, không chuyển xử lý tiếp và thông tin cho cử tri biết khi cần thiết.

Điều 26. Thời hạn giải quyết và trả lời kiến nghị cử tri

1. Chậm nhất sau 30 ngày kể từ ngày nhận được kiến nghị của cử tri do Thường trực Hội đồng nhân dân chuyển đến, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, giải quyết và trả lời bằng văn bản theo quy định.

2. Văn bản trả lời kiến nghị cử tri được gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban nhân dân thôn và Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp nơi có cử tri phản ánh, kiến nghị để theo dõi, thông tin và giải thích cho cử tri.

3. Đối với nội dung kiến nghị phức tạp, cần thời gian kiểm tra, xác minh hoặc liên quan nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan có thẩm quyền phải có văn bản thông báo tiến độ, thời gian dự kiến hoàn thành gửi Thường trực Hội đồng nhân dân để theo dõi.

4. Nội dung trả lời kiến nghị cử tri phải xác định rõ:

- a) Kết quả giải quyết;
- b) Nội dung đang tiếp tục xử lý (nếu có);
- c) Thời gian dự kiến hoàn thành;
- d) Lý do đối với nội dung chưa giải quyết hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết.

5. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân theo dõi, đôn đốc việc giải quyết, trả lời kiến nghị cử tri theo quy định.

Điều 27. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị cử tri

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm theo dõi việc giải quyết kiến nghị cử tri; cập nhật kết quả giải quyết vào phần mềm quản lý theo quy định.

Chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày hết thời hạn trả lời mà chưa nhận được văn bản trả lời của cơ quan có thẩm quyền, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân ban hành văn bản đôn đốc giải quyết.

Các Ban của Hội đồng nhân dân trong phạm vi lĩnh vực phụ trách có trách nhiệm phối hợp theo dõi, giám sát việc giải quyết kiến nghị cử tri thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

Điều 28. Giám sát việc giải quyết kiến nghị cử tri

Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân xem xét tổ chức giám sát, khảo sát theo quy định của Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân đối với:

- a) Kiến nghị cử tri chậm giải quyết;
- b) Kiến nghị giải quyết kéo dài;
- c) Nội dung được nhiều cử tri quan tâm;
- d) Nội dung có dấu hiệu giải quyết chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định.

Kết quả giám sát việc giải quyết kiến nghị cử tri được tổng hợp báo cáo tại kỳ họp Hội đồng nhân dân hoặc thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân theo quy định.

Điều 29. Thông tin kết quả giải quyết kiến nghị cử tri

1. Chậm nhất 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản trả lời của cơ quan có thẩm quyền, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân thông tin kết quả giải quyết đến Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân và cử tri bằng hình thức phù hợp.

2. Kết quả giải quyết kiến nghị cử tri được thông tin tại các hội nghị tiếp xúc cử tri, kỳ họp Hội đồng nhân dân hoặc bằng hình thức phù hợp khác.

3. Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm thông tin đến cử tri về kết quả giải quyết các kiến nghị đã được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 30. Trách nhiệm của Trưởng các Ban của Hội đồng nhân dân xã

1. Trưởng Ban Kinh tế - Ngân sách có trách nhiệm tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực Ban phụ trách.

2. Trưởng Ban Văn hóa - Xã hội có trách nhiệm tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực Ban phụ trách; Theo dõi, đôn đốc công tác tiếp công dân và việc giải quyết các kết luận sau tiếp công dân.

3. Các Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong các lĩnh vực phụ trách.

Điều 31. Trách nhiệm của Tổ trưởng các Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Tổ chức họp Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã để thảo luận, thống nhất kế hoạch, đề xuất lịch tiếp công dân cho đại biểu Hội đồng nhân dân xã đang sinh hoạt trong Tổ và gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân xã để tổng hợp chung.

2. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã tổ chức cho các đại biểu Hội đồng nhân dân xã trong Tổ thực hiện tiếp công dân theo lịch. Tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân của Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã gửi về Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

Điều 32. Trách nhiệm của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân xã, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân, cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu; tiếp nhận và tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân xã trong việc chuyển đơn của công dân và theo dõi, đôn đốc cơ quan có trách nhiệm giải quyết theo quy định.

2. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân xã để tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân gửi đến Hội đồng nhân dân xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

3. Giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân xã đã chuyển.

4. Phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc tham mưu, tổ chức tiếp công dân và bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

5. Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, năm tổng hợp, báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân./.