

Số: 21 /2026/NQ-HĐND

Thanh An, ngày 30 tháng 7 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

Ban hành Quy chế tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân xã Thanh An đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Thanh An

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 Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị quyết số 116/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Quốc hội và Hội đồng nhân dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân;

Xét Tờ trình số 19/TTr-TT.HĐND ngày 21 tháng 7 năm 2026 của Thường trực Hội đồng nhân dân xã về dự thảo Nghị quyết ban hành Quy chế tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân xã Thanh An đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Thanh An; Báo cáo thẩm tra số 09/BC-BVHXH, ngày 17 tháng 7 năm 2026 của Ban Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân xã; ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân xã tại kỳ họp;

Hội đồng nhân dân xã Thanh An ban hành Nghị quyết về ban hành Quy chế tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Thanh An.

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Thanh An.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

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

Điều 3. Điều khoản thi hành

Nghị quyết này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 8 năm 2026.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân xã Thanh An khóa II, Kỳ họp thứ ba thông qua ngày 30 tháng 7 năm 2026.

Nơi nhận:

- TT.HĐND Thành phố;
- TT.UBND Thành phố;
- VP Đoàn ĐBQH&HĐND TP;
- Sở Tư pháp Thành phố;
- Thanh tra Thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- UBND xã;
- UBMTTQ Việt Nam xã;
- Các Ban, Tổ đại biểu HĐND xã;
- Đại biểu HĐND xã;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã;
- Văn phòng Đảng ủy
- Chi bộ, BLĐ các ấp;
- Công báo ĐT TP; Công TTĐT Thành phố;
- Cổng thông tin điện tử; đài truyền thanh xã;
- Lưu: VT, CV-D.Hòa.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hữu Chí

QUY CHẾ

Về việc tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân xã Thanh An đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Thanh An

(Kèm theo Nghị quyết số /2026/NQ-HĐND ngày 30 tháng 7 năm 2026 của Hội đồng nhân dân xã Thanh An)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của Hội đồng nhân dân xã Thanh An trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Thanh An (sau đây gọi tắt là xã); chế độ thông tin, báo cáo và điều kiện bảo đảm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan trên địa bàn xã.

Chương II

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

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

- Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của xã.
- Đại biểu Hội đồng nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân tại các nơi tiếp công dân sau đây:
 - Trụ sở tiếp công dân của xã;
 - Nhà văn hóa các ấp, nơi mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.
- Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có thể thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Việc tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã

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

3. Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng nhân dân xã 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 xã phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân; đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, cử đại diện tham gia tiếp công dân.

Điều 5. Việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân 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 xã;
- b) Khi đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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 xã 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 xã theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này được thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân xã 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 xã có trách nhiệm thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã 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 xã có trách nhiệm sắp xếp thời gian, thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã 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 xã 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 xã chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động tiếp công dân của mình.

Điều 6. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân xã 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 xã thực hiện việc tiếp công dân.

3. Cử đại biểu Hội đồng nhân dân xã tham gia tiếp công dân theo đề nghị của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố.

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 xã 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 xã.

Điều 7. Thời gian, thành phần tiếp công dân trực tiếp, định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân trực tiếp định kỳ 01 ngày/tuần (Thứ Năm hàng tuần). Việc tiếp công dân được thực hiện theo Thông báo tiếp công dân định kỳ hàng quý của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

2. Thành phần tiếp công dân:

- Chủ tịch Hội đồng nhân dân; Phó chủ tịch Hội đồng nhân dân xã; Ủy viên Thường trực Hội đồng nhân dân xã chủ trì buổi tiếp buổi tiếp công dân theo lịch được phân công.

- Đại diện lãnh đạo UBND xã (khi cần thiết).

- Đại biểu Hội đồng nhân dân xã dự theo lịch phân công.

- Đại diện lãnh đạo các phòng, ban, ngành xã (có liên quan).

- Đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND - UBND xã.

Điều 8. Quy trình tiếp công dân

1. Công tác chuẩn bị tiếp công dân: Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã chủ động triển khai các nội dung sau:

- Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hàng quý của Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

- Tham mưu bố trí lịch tiếp công dân định kỳ hàng tuần theo Thông báo đã ban hành, mời các thành phần liên quan dự tiếp công dân theo các nội dung thực tế, nội dung chuyên đề hoặc theo chỉ đạo của Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã.

2. Tổ chức tiếp công dân

a) Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã tham mưu và chuẩn bị các điều kiện để tổ chức buổi tiếp công dân; cử chuyên viên theo dõi, ghi chép biên bản buổi tiếp công dân; tổng hợp danh sách công dân đến dự và phục vụ buổi tiếp công dân.

b) Trình tự buổi tiếp công dân:

- Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã báo cáo về thành phần dự buổi tiếp công dân; Chủ trì buổi tiếp công dân quán triệt nội dung và thực hiện tiếp công dân lần lượt theo danh sách đã đăng ký và theo các bước sau:

- Công dân trình bày ý kiến (*đối với đoàn đông người, Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã yêu cầu cử người đại diện theo đúng quy định pháp luật*).

- Đại diện các cơ quan dự buổi tiếp công dân có ý kiến đối với nội dung công dân trình bày theo thẩm quyền và trách nhiệm.

- Công dân trình bày ý kiến phản hồi (nếu có).

- Đại biểu Hội đồng nhân dân xã tham gia ý kiến đối với những vấn đề bảo vệ quyền lợi chính đáng, hợp pháp của công dân; giải thích, tuyên truyền vận động công dân chấp hành pháp luật...

- Chủ trì buổi tiếp công dân kết luận đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã thừa lệnh ký “**Phiếu nhận đơn**” đối với trường hợp công dân đã được tiếp; trường hợp khi đã hết giờ, công dân chưa đến lượt tiếp có thể gửi đơn tới Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã) hoặc trực tiếp gửi đơn tại các buổi tiếp công dân tiếp theo.

3. Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân

Trên cơ sở kết luận của Chủ trì buổi tiếp công dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân xã ký ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân theo sự ủy quyền của Chủ tịch Hội đồng nhân dân xã, hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ theo quy định. Thời gian phát hành thông báo: không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

Điều 9. Các hành vi bị nghiêm cấm trong tiếp công dân

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu được cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tại nơi tiếp công dân.

Điều 10. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng mất kiểm soát hành vi bản thân 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.
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 khiếu nại, tố cáo kéo dài.
4. Những trường hợp có thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.
5. Những trường hợp được quy định tại khoản 4, 5, 6, 7, 8 Điều 9 Quy chế này và theo quy định khác của pháp luật.

Chương III

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

Mục 1. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 11. Nguồn tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận qua các nguồn sau đây:

1. Dịch vụ bưu chính;
2. Hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã;
3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân xã;
4. Do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến;

5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Phân loại đơn

Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý, trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát, cụ thể như sau:

1. Căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau;

2. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn dùng chữ viết là tiếng Việt, trường hợp đơn không dùng chữ viết là tiếng Việt thì phải kèm bản dịch bằng tiếng Việt; đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân; số hộ chiếu, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; đối với đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức thì phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức và có chữ ký của người đại diện theo pháp luật. Đồng thời, đơn còn phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

a) Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của người bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

b) Đơn tố cáo ghi rõ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và thông tin khác có liên quan.

Trường hợp đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người viết đơn hoặc sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 của Luật Tố cáo thì cũng được coi là đủ điều kiện xử lý;

c) Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

3. Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

a) Đơn không đáp ứng yêu cầu quy định tại khoản 2 Điều này;

b) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

c) Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân;

d) Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không đọc được;

4. Phân loại đơn theo trách nhiệm xử lý, thẩm quyền giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

Điều 13. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

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

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

Điều 14. Thường trực Hội đồng nhân dân xã xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

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

c) Đơn mà đại biểu Hội đồng nhân dân xã nhận được qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri đề nghị xử lý;

d) Đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban của Hội đồng nhân dân xã.

2. Ngoài các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều này, Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm xử lý, chuyển đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, cá nhân ở trung ương, ở Thành phố do Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã nhận được.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân xã tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân xã xử lý; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở trung ương hoặc ở Thành phố thì thông báo đến cơ quan cấp trên theo phân cấp và lĩnh vực phụ trách để phối hợp theo dõi, đôn đốc và giám sát việc giải quyết.

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

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

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã theo quy định của Quy chế này;

b) Thường trực Hội đồng nhân dân xã kiến nghị cấp trên theo phân cấp và lĩnh vực phụ trách để tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương hoặc ở Thành phố không giải quyết, không trả lời hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có liên quan;

c) Khi có kiến nghị của các Ban của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân xã xem xét, tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở xã không giải quyết, không trả lời hoặc các Ban của Hội đồng nhân dân xã không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở cấp xã.

6. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 17 của Quy chế này.

Điều 15. Ban của Hội đồng nhân dân xã xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

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

2. Ban của Hội đồng nhân dân xã tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp xã thì đồng thời gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã để phối hợp 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 cấp trên thì Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã trình Thường trực HĐND xã chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để xem xét, xử lý.

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

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

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

a) Thực hiện việc giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương theo quy định.

b) Kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân xã tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở xã không giải quyết, không trả lời hoặc Ban của Hội đồng nhân dân xã không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở xã.

7. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 17 của Quy chế này.

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

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương và đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở địa phương gửi đến đại biểu Hội đồng nhân dân, trừ trường hợp quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 14 và điểm b khoản 1 Điều 15 của Quy chế này.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân xã nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn biết, trừ trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Trường hợp chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết ở cấp xã thì thông báo đến Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã để phối hợp 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, ở Thành phố thì đại biểu Hội đồng nhân dân xã báo cáo Thường trực HĐND xã để chuyển đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, xử lý.

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

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

a) Thực hiện việc giám sát theo luật định đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ở địa phương;

b) Đại biểu Hội đồng nhân dân xã kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân xã tổ chức giám sát trong trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân xã không đồng ý với kết quả giải quyết, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

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

Điều 17. Việc lưu đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại khoản 3 Điều 12 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.

Chương IV

GIÁM SÁT CỦA THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, BAN CỦA HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN XÃ

Điều 18. Thẩm quyền giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân xã

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân của Ủy ban nhân dân, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân và các cơ quan khác ở xã; trường hợp cần thiết giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khác ở địa phương.

2. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Ban của Hội đồng nhân dân xã giám sát Ủy ban nhân dân, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân và cơ quan khác ở xã trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; trường hợp cần thiết giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khác ở địa phương.

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

Điều 19. Hoạt động giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân xã đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân, Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức nghiên cứu, xử lý và có quyền:

a) Khi cần thiết chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, đồng thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết trong thời hạn do pháp luật quy định và thông báo việc giải quyết đến Thường trực Hội đồng nhân dân xã trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết thì Thường trực Hội đồng nhân dân xã có quyền kiến nghị với 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 xã;

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

đồng nhân dân xã quan tâm;

c) Tổ chức đoàn giám sát hoặc giao cho Ban của Hội đồng nhân dân xã, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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 xã yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để kịp thời chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật, khôi phục lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân bị vi phạm, đồng thời yêu cầu người có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật; trường hợp không đồng ý với việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân đó thì yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân xã và báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân xã trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội; Thường trực HĐND Thành phố thực hiện giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân ở địa phương; định kỳ 06 tháng, hằng năm, nghe Ủy ban nhân dân xã báo cáo về kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã.

Điều 20. Hoạt động giám sát của Ban của Hội đồng nhân dân xã đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân, Ban của Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức nghiên cứu, xử lý và có quyền:

a) Khi cần thiết chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, đồng thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết trong thời hạn do pháp luật quy định và thông báo việc giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân xã trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết thì Ban của Hội đồng nhân dân xã có quyền kiến nghị với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến Ban của Hội đồng nhân dân xã;

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

c) 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.

2. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì Ban của Hội đồng nhân dân xã yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để kịp thời chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật, khôi phục lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân bị vi phạm, đồng thời yêu cầu người có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật; trường hợp không đồng ý với việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân đó thì yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của Ban của Hội đồng nhân dân xã và thông báo đến Ban của Hội đồng nhân dân xã trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết.

Điều 21. Hoạt động giám sát của đại biểu Hội đồng nhân dân xã đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý và có quyền:

a) Khi cần thiết chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết, đồng thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền phải xem xét, giải quyết trong thời hạn do pháp luật quy định và thông báo việc giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân xã trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết;

Trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật, đại biểu Hội đồng nhân dân xã có quyền gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức hữu quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết đại biểu Hội đồng nhân dân xã yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp xem xét, giải quyết và thông báo kết quả giải quyết đến đại biểu Hội đồng nhân dân xã;

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

2. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân thì đại biểu Hội đồng nhân dân xã yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để kịp thời chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật, khôi phục lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân bị vi phạm, đồng thời yêu cầu người có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện yêu cầu của đại biểu Hội đồng nhân dân xã và thông báo đến đại biểu Hội đồng nhân dân xã trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra quyết định giải quyết.

Chương V

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

Điều 22. Chế độ báo cáo về tình hình, kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã báo cáo Hội đồng nhân dân xã về tình hình, kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Hội đồng nhân dân xã.

2. Kết quả tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân phải được cập nhật trên hệ thống Cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân xã.

3. Thường trực Hội đồng nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức cập nhật thông tin trên Cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 23. Bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí cho hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Kinh phí để phục vụ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã do ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết phục vụ hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước, đầu tư công và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 24. Ứng dụng công nghệ số, chuyển đổi số trong hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm cập nhật dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội đồng nhân dân xã lên các hệ thống thông tin

điện tử theo quy định; thực hiện việc đảm bảo kỹ thuật, công nghệ, an ninh, an toàn thông tin, liên thông và chia sẻ dữ liệu đáp ứng yêu cầu về chuyển đổi số.

2. Các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền khác có trách nhiệm tăng cường ứng dụng công nghệ số, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để tạo lập, chia sẻ dữ liệu dùng chung, tạo điều kiện cho Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân xã tiếp cận thông tin phục vụ hoạt động xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 25. Chính sách, chế độ đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Chi hỗ trợ bồi dưỡng làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn

Cán bộ, công chức được phân công làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn của cơ quan Hội đồng nhân dân xã được hưởng các chế độ tương tự như đối với cán bộ, công chức của các cơ quan, tổ chức khác thực hiện tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân; địa điểm tiếp công dân theo quy định của Chính phủ và của Thành phố.

2. Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn

a) Thường trực Hội đồng nhân dân xã chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan xây dựng kế hoạch bồi dưỡng hằng năm đối với đại biểu Hội đồng nhân dân xã, cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân, xử lý đơn tại Hội đồng nhân dân xã.

b) Kinh phí cho việc thực hiện bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với đại biểu Hội đồng nhân dân xã, cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân, xử lý đơn do ngân sách nhà nước bảo đảm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. 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, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân xã tổ chức thực hiện 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.

2. Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân xã theo quy định.

3. Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu (dữ liệu) về hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân xã vào hệ thống Cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh trên phần mềm “HĐND xã Thanh An” và trên cổng thông tin điện tử (website) của xã.

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

5. Tham mưu thực hiện quy trình cụ thể trong 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 gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân xã.

Điều 27. Trách nhiệm của Ban Văn hóa – Xã hội Hội đồng nhân dân xã

1. Định kỳ và theo chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Ban Văn hóa – Xã hội chịu trách nhiệm tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân xã giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

2. Tham mưu giúp Thường trực Hội đồng nhân dân xã giám sát, theo dõi việc thực hiện chính sách, chế độ đối với đại biểu Hội đồng nhân dân, cán bộ, công chức tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã.

Điều 28. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

Theo chức năng nhiệm vụ và thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn xã chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này hoặc khi có yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

Điều 29. Điều khoản thi hành

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày thông qua. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh, vướng mắc cần phải sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị liên quan, các đại biểu Hội đồng nhân dân xã kịp thời kiến nghị, phản ánh với Thường trực Hội đồng nhân dân xã để xem xét tổng hợp trình HĐND xã điều chỉnh cho phù hợp./.