

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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

Số: 26/NQ-HĐND

Hà Nội, ngày 02 tháng 6 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân
của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân
thành phố Hà Nội khóa XVII, nhiệm kỳ 2026 - 2031**

**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
KHÓA XVII, KỲ HỌP THỨ BA**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Hoạt động giám sát của Quốc hội và Hội đồng nhân dân số 121/2025/QH15;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ 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 25/2008/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 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 số 2746/NQ-UBDNGS15 ngày 01 tháng 04 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội ban hành mẫu văn bản, quy trình thực hiện việc 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 Quốc hội và Hội đồng nhân dân;

Căn cứ Nghị quyết số 48/2024/NQ-HĐND ngày 12 tháng 12 năm 2024 của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc ban hành Quy chế làm việc của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và bộ phận chuyên trách các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội;

Xét đề nghị của Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội tại Tờ trình số 24/TTr-HĐND ngày 28 tháng 5 năm 2026 về việc ban hành Nghị quyết về Quy chế tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội khóa XVII, nhiệm kỳ 2026 - 2031; ý kiến thảo luận và kết quả biểu quyết của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố Hà Nội tại kỳ họp.

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 thành phố Hà Nội khóa XVII, nhiệm kỳ 2026 - 2031.


Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Nghị quyết này.

2. Giao Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố giám sát việc thực hiện Nghị quyết. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố tham gia giám sát việc thực hiện Nghị quyết.

Điều 3. Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội khoá XVII, nhiệm kỳ 2026 - 2031 thông qua tại kỳ họp thứ Ba của HĐND Thành phố và có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2026.

Nơi nhận:

- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Chính phủ;
- Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội;
- Ủy ban Công tác đại biểu của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chính phủ;
- Ban Thường vụ Thành ủy;
- Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố Hà Nội;
- Thường trực HĐND, UBND Thành phố;
- Các Ban Đảng của Thành ủy;
- UBMTTQ Việt Nam Thành phố;
- Đại biểu HĐND Thành phố;
- Các Ban của HĐND Thành phố;
- Các VP: Thành ủy, ĐTBQH và HĐND TP, UBND TP;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- TT HĐND, UBND các phường, xã;
- Trang TTĐT của Đoàn ĐBQH và HĐND TP;
- Trung tâm TT, DL&CNS Thành phố;
- Lưu: VT. 

CHỦ TỊCH



Phùng Thị Hồng Hà 



QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân,
đại biểu Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội khóa XVII, nhiệm kỳ 2026 - 2031**
(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 26/NQ-HĐND ngày 02/6/2026
của Hội đồng nhân dân thành phố Hà Nội)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân (HĐND) thành phố Hà Nội, đại biểu HĐND thành phố Hà Nội khóa XVII, nhiệm kỳ 2026 - 2031.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thường trực HĐND Thành phố, Ban của HĐND Thành phố, Tổ đại biểu HĐND Thành phố, đại biểu HĐND Thành phố.
2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân của Thường trực HĐND, đại biểu HĐND Thành phố.
 - a) Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố (sau đây gọi là Văn phòng).
 - b) Thường trực HĐND, UBND xã, phường và cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND xã, phường.
 - c) Các cơ quan có thẩm quyền tham gia phối hợp trong công tác tiếp công dân: Ủy ban nhân dân (UBND) Thành phố; cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND Thành phố; Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Thi hành án, Công an Thành phố.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.
2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

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

4. Nếu vụ việc công dân đề xuất thuộc lĩnh vực, thẩm quyền của một Ban HĐND Thành phố, Thường trực HĐND Thành phố phân công Trưởng ban chủ trì tiếp công dân. Nếu vụ việc công dân đề xuất thuộc lĩnh vực, thẩm quyền của nhiều Ban HĐND Thành phố, Thường trực HĐND Thành phố phân công lãnh đạo HĐND Thành phố chủ trì tiếp công dân.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Thường trực HĐND Thành phố cử đại diện tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố.

2. Thường trực HĐND Thành phố có trách nhiệm tổ chức để đại biểu HĐND Thành phố tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã, phường nơi đại biểu ứng cử; sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND Thành phố.

3. Đại biểu HĐND Thành phố có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hàng tháng theo lịch phân công của Thường trực HĐND Thành phố. Để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân định kỳ, đại biểu HĐND Thành phố có thể tiếp công dân theo vụ việc để kịp thời xử lý, thúc đẩy việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Thường trực HĐND Thành phố có trách nhiệm tổ chức cho đại biểu HĐND Thành phố tiếp công dân theo vụ việc.

4. Khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu HĐND Thành phố có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, đại biểu HĐND trực tiếp hoặc thông qua Thường trực HĐND Thành phố chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

5. Trường hợp cần thiết, Thường trực HĐND Thành phố phân công Ban của HĐND Thành phố tiếp công dân theo vụ việc cụ thể.

6. Các cá nhân, cơ quan liên quan có trách nhiệm thực hiện thông báo kết luận của Thường trực HĐND Thành phố trong công tác tiếp công dân; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân do Thường trực HĐND, Ban của HĐND, đại biểu HĐND Thành phố chuyển đến và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

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

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ, 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 II

TIẾP CÔNG DÂN CỦA THƯỜNG TRỰC HĐND THÀNH PHỐ

Điều 6. Thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân

1. Thường trực HĐND Thành phố thực hiện tiếp công dân trực tiếp định kỳ 01 buổi/tháng, tiếp công dân trực tiếp theo vụ việc (khi cần thiết) vào thứ 5, tuần cuối của tháng.

Thường trực HĐND Thành phố phân công Ủy viên Thường trực là Trưởng Ban của HĐND, Chánh Văn phòng tiếp công dân tháng đầu tiên và tháng thứ hai của quý, phân công lãnh đạo HĐND Thành phố tiếp công dân vào tháng cuối của mỗi quý.

a) Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân Thành phố; công khai trên phương tiện thông tin đại chúng của thành phố Hà Nội, Trang thông tin điện tử của Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố (địa chỉ: www.dbnhdhanoi.gov.vn) và thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Thường trực HĐND Thành phố vào tuần đầu tiên của tháng.

2. Địa điểm tiếp công dân: Trụ sở Tiếp công dân của thành phố Hà Nội hoặc địa điểm khác theo quyết định của Thường trực HĐND Thành phố.

3. Thành phần tiếp công dân:

- a) Đại diện Thường trực HĐND Thành phố chủ trì buổi tiếp công dân;
- b) Đại diện lãnh đạo Ban của HĐND; Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố;
- c) Đại diện lãnh đạo Ban Tiếp công dân Thành phố;
- d) Đại diện lãnh đạo Thanh tra Thành phố;
- e) Đại diện lãnh đạo cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND Thành phố;
- g) Đại diện lãnh đạo UBND xã, phường;
- h) Các tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Điều 7. Quy trình thực hiện tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ.

a) Công tác chuẩn bị: Văn phòng triển khai các nội dung sau:

- Phát hành giấy mời dự buổi tiếp công dân định kỳ trước ít nhất 05 ngày làm việc tính từ thời điểm phát hành giấy mời đến thời điểm tiếp công dân.

- Phối hợp với Ban Tiếp công dân Thành phố tổng hợp danh sách công dân đến dự và phục vụ buổi tiếp công dân.

b) Trình tự tại buổi tiếp công dân:

- Văn phòng 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 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).

- 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 thừa lệnh Thường trực HĐND thành phố ký “*Giấy biên nhận*”⁽¹⁾ khi tiếp nhận đơn của công dân gửi trực tiếp tại buổi tiếp công dân; trường hợp khi đã hết giờ, công dân chưa đến lượt tiếp có thể gửi đơn tới Thường trực HĐND Thành phố (thông qua Văn phòng) hoặc trực tiếp gửi đơn tại các buổi tiếp công dân tiếp theo.

c) Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân.

Trên cơ sở kết luận của Thường trực HĐND Thành phố, Văn phòng thừa lệnh ký ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ theo quy định. Thời gian phát hành thông báo: không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

2. Tiếp công dân khi xét thấy cần thiết (tiếp công dân theo vụ việc hoặc theo đề xuất của công dân).

a) Công tác chuẩn bị: Văn phòng chủ trì, phối hợp với bộ phận chuyên trách các Ban của HĐND Thành phố, Ban Tiếp công dân Thành phố, các đơn vị, tổ chức có liên quan thực hiện các công việc sau:

- Lựa chọn vụ việc dựa trên tiêu chí: các vụ việc tồn đọng kéo dài, cơ quan có thẩm quyền chậm xử lý hoặc có vướng mắc trong quá trình giải quyết; các vụ việc được báo chí, dư luận phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành phố. Các vụ việc xếp theo thứ tự ưu tiên thống nhất đề xuất, trình Thường trực HĐND Thành phố quyết định lựa chọn để phục vụ buổi tiếp công dân.

(1). Thực hiện theo biểu mẫu 04 của Nghị quyết số 2746/NQ-UBNDGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội.

- Tập hợp hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh, gồm: các quyết định, kết luận, thông báo, các văn bản liên quan về quá trình giải quyết hoặc đang chỉ đạo giải quyết chưa có kết quả, trách nhiệm của các đơn vị.

- Chuẩn bị nội dung kết luận về vụ việc gửi Thường trực HĐND Thành phố trước 02 ngày tiếp công dân.

- Ban hành giấy mời dự buổi tiếp công dân, trước ngày tiếp công dân ít nhất 05 ngày làm việc.

b) Trình tự tại buổi tiếp công dân:

- Văn phòng mời công dân vào phòng tiếp công dân;

- Văn phòng báo cáo về thành phần dự buổi tiếp công dân;

- Chủ trì buổi tiếp công dân quán triệt nội dung tiếp công dân;

- Công dân (hoặc người đại diện hợp pháp của công dân) trình bày ý kiến;

- 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);

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

c) Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân.

Trên cơ sở kết luận của Thường trực HĐND Thành phố, Văn phòng thừa lệnh ký ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân, hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ theo quy định. Thời gian phát hành thông báo: không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Thường trực HĐND Thành phố có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, chỉ đạo chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, bảo đảm sự liên thông, chia sẻ dữ liệu với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Bộ phận chuyên trách các Ban của HĐND Thành phố có trách nhiệm nghiên cứu hồ sơ vụ việc, phối hợp với Văn phòng tham mưu Thường trực HĐND Thành phố nội dung kết luận buổi tiếp công dân theo lĩnh vực Ban được giao phụ trách hoặc vụ việc được phân công.

3. Văn phòng chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận của Thường trực HĐND Thành phố; tổng hợp và báo cáo kết quả hàng tháng, hàng năm hoặc khi có yêu cầu của cơ quan, người có thẩm quyền gửi Thường trực HĐND Thành phố theo quy định.

Thời hạn gửi báo cáo: Cơ quan tổng hợp báo cáo Thường trực HĐND trước ngày 30 hàng tháng; Thường trực HĐND trình HĐND Thành phố xem xét báo cáo năm tại Kỳ họp cuối năm.

4. UBND Thành phố và cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND Thành phố; Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Thi hành án Thành phố; UBND xã, phường và đơn vị liên quan có trách nhiệm cung cấp hồ sơ vụ việc thuộc thẩm quyền và trách nhiệm để phục vụ công tác tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND Thành phố (qua Văn phòng); cử đại diện lãnh đạo dự các buổi tiếp công dân; thực hiện thông báo kết luận của Thường trực HĐND Thành phố theo quy định.

5. Ban Tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng chuẩn bị tài liệu, tổng hợp quá trình giải quyết đơn thư đã được UBND Thành phố chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND Thành phố, UBND xã, phường và đơn vị có liên quan giải quyết hoặc đang thụ lý giải quyết; chuẩn bị điều kiện cơ sở vật chất phục vụ buổi tiếp công dân.

6. Công an Thành phố có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự tại các buổi tiếp công dân.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA ĐẠI BIỂU HĐND THÀNH PHỐ

Điều 9. Thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân

1. Thời gian, địa điểm:

a) Thời gian: Từ 8 giờ 30 đến 11 giờ 00, thứ 3 của tuần thứ 3 hoặc thứ 3 của tuần thứ 4 hàng tháng.

b) Địa điểm: đại biểu HĐND Thành phố tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã, phường nơi đại biểu ứng cử.

2. Thành phần tiếp công dân:

a) Đại biểu HĐND Thành phố được phân công chủ trì tiếp công dân theo Tổ đại biểu tại xã, phường.

b) Đại diện Thường trực HĐND, lãnh đạo UBND xã, phường.

c) Đại diện lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND và một số phòng, ban, cơ quan liên quan của UBND xã, phường.

d) Cán bộ tiếp công dân của xã, phường.

Điều 10. Quy trình chuẩn bị

1. Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND có trách nhiệm thống nhất với đại biểu trong Tổ đăng ký lịch tiếp công dân hàng tháng theo quý, báo cáo Thường trực HĐND Thành phố (qua Văn phòng) để sắp xếp lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND Thành phố. Thời gian thực hiện: tuần cuối của tháng cuối quý trước.

2. Văn phòng tham mưu Thường trực HĐND Thành phố ban hành lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND trong tuần đầu của tháng đầu tiên trong quý; gửi đến Cơ quan Báo và Phát thanh, truyền hình thành phố Hà Nội để thông báo và Thường trực HĐND, UBND xã, phường để chỉ đạo công bố và niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân.

3. Đại biểu HĐND thực hiện tiếp công dân theo đúng lịch của Thường trực HĐND Thành phố thông báo. Trường hợp không thể tiếp công dân theo lịch đã thông báo, đại biểu HĐND Thành phố có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản về lý do và dự kiến thời gian thay đổi cụ thể (qua Văn phòng) để Thường trực HĐND Thành phố xem xét quyết định chậm nhất là 03 ngày làm việc trước ngày có lịch đã thông báo để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 11. Quy trình tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, đại biểu HĐND Thành phố phải đeo huy hiệu đại biểu và có biển tên, có sổ ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày. Lắng nghe ý kiến phản ánh, nguyện vọng của công dân; trực tiếp đối thoại, giải thích, tuyên truyền đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật; đại biểu HĐND yêu cầu công dân cung cấp tài liệu có liên quan đến những nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Sau buổi tiếp công dân, đại biểu gửi phiếu chuyển đơn và hồ sơ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; đại biểu HĐND Thành phố phối hợp với Thường trực HĐND, UBND xã, phường (Văn phòng HĐND và UBND xã, phường) nơi đại biểu ứng cử và các cơ quan liên quan để theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Báo cáo với Tổ trưởng Tổ đại biểu để tổng hợp báo cáo Thường trực HĐND Thành phố về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn và theo dõi giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 12. Quy trình xử lý đơn của đại biểu HĐND Thành phố khi tiếp công dân định kỳ

1. Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại biểu nghiên cứu, vào sổ theo dõi của đại biểu. Trường hợp đơn cần được chuyển xử lý, giải quyết, đại biểu tiếp nhận đơn, ghi ý kiến vào phiếu chuyển đơn, chuyển đến người có thẩm quyền để giải quyết, đồng thời thông báo cho công dân biết; đôn đốc, theo dõi và giám sát việc giải quyết.

2. Trong trường hợp xét thấy việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng pháp luật, đại biểu HĐND có quyền gặp người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hữu quan để tìm hiểu, yêu cầu xem xét lại; khi cần thiết, đại biểu HĐND yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức, đơn vị đó giải quyết.

3. Đại biểu HĐND Thành phố phải hoàn thành việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân và nhận đơn.

Điều 13. Trách nhiệm của đại biểu HĐND Thành phố

1. Đại biểu HĐND Thành phố có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Phối hợp với Thường trực HĐND, UBND xã, phường nơi ứng cử trong công tác tiếp công dân. Báo cáo với Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND Thành phố về tình hình tiếp công dân, kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đề xuất, kiến nghị tổ chức giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi thấy cần thiết.

Điều 14. Trách nhiệm của Tổ trưởng Tổ đại biểu HĐND Thành phố

1. Phối hợp với Thường trực HĐND, UBND xã, phường trong quá trình chuẩn bị và thực hiện tiếp công dân của đại biểu HĐND Thành phố.

2. Báo cáo bằng văn bản đến Thường trực HĐND Thành phố lịch tiếp công dân của Tổ đại biểu trong tuần cuối của tháng cuối quý trước để Thường trực HĐND Thành phố sắp xếp lịch tiếp công dân.

3. Định kỳ tuần thứ 4 tháng cuối quý (đối với báo cáo quý) và tuần thứ 2 của tháng 11 hàng năm (đối với báo cáo năm): Báo cáo tình hình, kết quả tiếp công dân; việc đôn đốc, giám sát giải quyết đơn thư của Tổ đại biểu đã chuyển; nêu đề xuất, kiến nghị với Thường trực HĐND Thành phố (nếu có).

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị nơi đại biểu HĐND Thành phố công tác

Khi đại biểu HĐND Thành phố tham gia thực hiện tiếp công dân theo quy định, các cơ quan, đơn vị nơi đại biểu công tác đảm bảo thời gian, phương tiện và các điều kiện khác phục vụ đại biểu tiếp công dân.

Điều 16. Trách nhiệm của Thường trực HĐND, UBND xã, phường

1. Thường trực HĐND, UBND xã, phường phối hợp, chỉ đạo đảm bảo các điều kiện cần thiết phục vụ đại biểu HĐND Thành phố tiếp công dân tại địa phương; cử cán bộ tiếp công dân của xã, phường phối hợp, tham mưu, phục vụ đại biểu HĐND Thành phố tiếp công dân; cung cấp thông tin cần thiết về quá trình chỉ đạo, giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn thuộc thẩm quyền và các thông tin cần thiết khác theo đề nghị của đại biểu HĐND Thành phố.

2. Cử đại diện lãnh đạo HĐND, UBND xã, phường tham dự buổi tiếp công dân của đại biểu HĐND Thành phố theo yêu cầu của Thường trực HĐND Thành phố khi có vụ việc phức tạp.

3. Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, phường tham gia phối hợp, phục vụ đại biểu HĐND Thành phố tiếp công dân, giúp đại biểu ghi "*Văn bản hướng dẫn*", "*Giấy biên nhận*", "*Phiếu chuyển đơn*", "*Phiếu báo tin*"⁽²⁾, để thông báo cho công dân biết; xử lý các tình huống khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Trong trường hợp tiếp công dân trực tuyến, chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, phường phối hợp với Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố và các đơn vị có liên quan phục vụ buổi tiếp công dân: xác định danh tính công dân, đảm bảo kỹ thuật đường truyền thông suốt.

² Thực hiện theo biểu mẫu 03, 04, 06, 08 của Nghị quyết số 2746/NQ-UBNDGS15 ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan và Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố

1. Thường trực HĐND Thành phố, Ban của HĐND, đại biểu HĐND Thành phố, Thường trực HĐND xã, phường, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện đúng nội dung Quy chế này; cung cấp thông tin liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền của mình; thực hiện nghiêm túc các kết luận về tiếp công dân của Thường trực HĐND Thành phố.

2. Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất, Thường trực HĐND, Ban của HĐND báo cáo HĐND Thành phố về kết quả tiếp công dân. Báo cáo của các Ban HĐND Thành phố được gửi đến Thường trực HĐND Thành phố để tổng hợp báo cáo HĐND Thành phố; đại biểu HĐND Thành phố báo cáo Thường trực HĐND Thành phố về kết quả tiếp công dân để tổng hợp báo cáo HĐND Thành phố.

3. Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố

a) Tham mưu, phục vụ Thường trực HĐND Thành phố thực hiện hoạt động tiếp công dân. Theo dõi, đôn đốc và báo cáo kết quả hàng tháng, quý tới Thường trực HĐND Thành phố theo quy định.

b) Cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp Thành phố theo quy định.

c) Tổ chức cập nhật thường xuyên, kịp thời thông tin, tài liệu về hoạt động của HĐND, Thường trực HĐND, Ban của HĐND Thành phố, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong công tác tiếp công dân.

d) Phối hợp với Ban Tiếp công dân Thành phố và các cơ quan có liên quan phục vụ Thường trực HĐND Thành phố tiếp công dân, theo dõi quá trình xử lý và kết quả giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

đ) Tổng hợp lịch tiếp công dân của các Tổ đại biểu HĐND Thành phố, gửi tới các Tổ đại biểu mẫu “Giấy biên nhận”, “Phiếu chuyển đơn”, “Phiếu báo tin”, “Giấy hướng dẫn” cho công dân để đại biểu thông tin đến công dân.

e) Trường hợp các tổ chức, cơ quan, đơn vị không thực hiện nghiêm túc Quy chế này, tham mưu Thường trực HĐND báo cáo HĐND Thành phố xem xét trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức để xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị liên quan và đại biểu HĐND Thành phố có trách nhiệm phản ánh, kiến nghị về Thường trực HĐND Thành phố (qua Văn phòng) để tổng hợp, trình HĐND Thành phố xem xét, quyết định theo thẩm quyền./.