

Số: 08/2026/NQ-HĐND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 6 năm 2026

NGHỊ QUYẾT

Ban hành Quy chế của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân

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

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 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 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 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 91/TTr-BPC ngày 17 tháng 6 năm 2026 của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân Thành phố về dự thảo Nghị quyết ban hành Quy chế của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân; Báo cáo thẩm tra số 119/BC-BVHXH ngày 18 tháng 6 năm 2026 của Ban Văn hóa - Xã hội Hội đồng nhân dân Thành phố; ý kiến thảo luận của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố tại kỳ họp;

Hội đồng nhân dân Thành phố ban hành Nghị quyết ban hành Quy chế của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 1. Ban hành kèm theo Nghị quyết này Quy chế của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Hội đồng nhân dân Thành phố, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân Thành phố, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố, 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 7 năm 2026.

Nghị quyết này đã được Hội đồng nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh khóa XI, Kỳ họp thứ ba thông qua ngày 19 tháng 6 năm 2026./.

Nơi nhận:

- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng: Quốc hội, Chính phủ;
- Các Bộ: Tư pháp, Tài chính;
- Cục Kiểm tra VB và TCTHPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố;
- Thường trực HĐND, UBND, UBMTTQVN TP;
- Đại biểu HĐND Thành phố;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- Văn phòng: Thành ủy, Đoàn ĐBQH&HĐND, UBND Thành phố;
- Thường trực HĐND, UBND, UBMTTQVN cấp xã;
- Trung tâm Thông tin điện tử Thành phố;
- Lưu: VT, (P.CTHĐND - Tuyên).



**HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

QUY CHẾ

**của Hội đồng nhân dân Thành phố về việc tiếp công dân, tiếp nhận,
phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân**
*(Ban hành kèm theo Nghị quyết số 08/2026/NQ-HĐND ngày 19 tháng 6 năm 2026
của Hội đồng nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định việc Hội đồng nhân dân Thành phố tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

b) Những nội dung không quy định tại Quy chế này thực hiện theo quy định của 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; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Đối tượng áp dụng

a) Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố.

b) 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.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Tuân thủ Hiến pháp và pháp luật; bảo đảm tính công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời, chính xác; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật thông tin và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Tôn trọng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân; không phân biệt đối xử trong quá trình tiếp công dân, xử lý đơn thư và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết phải được thực hiện đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố; bảo đảm không làm cản trở đến hoạt động bình thường của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Toàn bộ quá trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, cập nhật tiến độ và kết quả giám sát giải quyết phải được thực hiện đồng bộ, lưu trữ khoa học trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phần mềm quản lý và Cổng thông tin điện tử của Hội đồng nhân dân Thành phố; bảo đảm tính liên thông, công khai, minh bạch và thuận tiện cho việc theo dõi, đôn đốc.

5. Nâng cao vai trò, trách nhiệm phối hợp chặt chẽ giữa Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố với Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan nhằm giải quyết dứt điểm, hiệu quả các kiến nghị, phản ánh chính đáng của Nhân dân, đặc biệt là các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài trên địa bàn Thành phố.

Chương II **CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

2. Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố thực hiện việc tiếp công dân tại các nơi tiếp công dân sau đây:

a) Trụ sở tiếp công dân Thành phố;

b) Nơi tiếp công dân ở địa phương mà đại biểu ứng cử theo sự bố trí của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố. Trường hợp đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố chuyển sinh hoạt đến địa phương khác trong Thành phố thì thực hiện việc tiếp công dân ở nơi chuyển đến.

3. Trường hợp cần thiết, Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố 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. Lịch tiếp công dân

Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố, Trụ sở tiếp công dân cấp xã, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Hội đồng nhân dân Thành phố và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 5. Việc tiếp công dân định kỳ của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố cử đại diện tiếp công dân định kỳ hàng tháng tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân Thành phố có thể ủy nhiệm cho Phó Chủ tịch hoặc Ủy viên của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tiếp định kỳ, nhưng ít nhất Chủ tịch Hội đồng nhân dân Thành phố phải trực tiếp tiếp công dân mỗi quý một lần.

3. Trường hợp không thể tổ chức tiếp công dân theo lịch đã thông báo, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trước ngày có lịch đã thông báo.

4. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố 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 6. Việc tiếp công dân đột xuất của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố quyết định tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan hoặc ý kiến các cơ quan còn khác nhau.

b) Vụ việc có thể gây hậu quả nghiêm trọng, hủy hoại tài sản Nhà nước hoặc tập thể, xâm hại tính mạng, tài sản nhân dân, ảnh hưởng an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

c) Vụ việc do công dân đăng ký có liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân Thành phố.

d) Vụ việc khác cần thiết do Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố quyết định.

2. Chủ trì buổi tiếp công dân là Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch hoặc Ủy viên Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố.

3. Thời gian, địa điểm, thành phần do người chủ trì quyết định.

4. Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố phối hợp với Ban Tiếp công dân Thành phố và địa phương đề thông báo, niêm yết công khai, chuẩn bị hồ sơ tài liệu và điều kiện vật chất.

5. Cơ quan, địa phương liên quan có trách nhiệm phối hợp chuẩn bị nội dung tham mưu, tiếp nhận, xử lý thông tin và đề xuất trong quá trình tiếp công dân.

Điều 7. Đăng ký Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tiếp công dân đột xuất

1. Công dân gửi phiếu đăng ký (theo mẫu) và tài liệu kèm theo qua bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố để được hướng dẫn.

2. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố phối hợp với Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân Thành phố tiến hành rà soát, phân loại nội dung để tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố trả lời bằng văn bản hoặc quyết định tiếp đột xuất.

Điều 8. Thông báo kết luận tiếp công dân

Giao Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố phát hành thông báo kết luận tiếp công dân, phối hợp Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân Thành phố đôn đốc, tổng hợp và tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý các nội dung chưa được giải quyết tại buổi tiếp công dân.

Điều 9. Việc tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố tiếp công dân theo phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố. 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 Thành phố để thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Khi nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đại biểu có trách nhiệm nghiên cứu, hướng dẫn công dân gửi đến đúng thẩm quyền. Trường hợp cần thiết, đại biểu tự mình hoặc thông qua Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và theo dõi, đôn đốc.

3. Định kỳ 6 tháng, hàng năm hoặc đột xuất, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố về kết quả tiếp công dân để tổng hợp báo cáo Hội đồng nhân dân Thành phố.

Điều 10. Trách nhiệm của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố 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 Thành phố; niêm yết lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, công bố trên Cổng thông tin điện tử của Hội đồng nhân dân Thành phố, 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 Thành phố thực hiện việc tiếp công dân.

3. 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 Thành phố tiếp công dân.

4. 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 Thành phố.

Điều 11. 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 12. 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 11 Quy chế này và theo quy định khác của pháp luật.

Chương III TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 13. 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 Thành phố;
3. Hoạt động tiếp xúc cử tri của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố;
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên đến;
5. Nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 14. 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 xem 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; sử dụng từ ngữ 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 Thành phố.

Điều 15. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn

Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại đơn của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến từ các nguồn quy định tại Điều 13 của Quy chế này.

Mục 2. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 16. Cơ chế, quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân Thành phố, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố phải được Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố tiếp nhận, phân loại và cập nhật kịp thời, đầy đủ vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu trên phần mềm của Hội đồng nhân dân Thành phố để quản lý, theo dõi.

2. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố chịu trách nhiệm làm đầu mối, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố nghiên cứu, xử lý và chỉ đạo xử lý đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Hội đồng nhân dân Thành phố, Thường trực Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố.

3. Đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có nhiều dư luận xã hội, có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng hoặc nội dung nhạy cảm liên quan đến cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý, phê chuẩn hoặc bầu của Hội đồng nhân dân Thành phố, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm báo cáo kịp thời bằng văn bản đến Chủ tịch và Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân Thành phố phụ trách để xin ý kiến chỉ đạo xử lý.

4. Các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm phối hợp, nghiên cứu và tham mưu xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo sự phân công, điều hòa hoặc chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố đối với các lĩnh vực thuộc Ban mình phụ trách.

5. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan và phối hợp, hỗ trợ các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quy định tại khoản 4 Điều này.

6. Căn cứ ý kiến chỉ đạo xử lý của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân Thành phố phụ trách, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố thực hiện việc phát hành văn bản chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người gửi đơn biết.

7. Chế độ kiểm tra, đôn đốc và giám sát sau xử lý đơn được thực hiện như sau:

a) Định kỳ hằng tháng, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố tiến hành tổng hợp, thống kê tình hình và tiến độ giải quyết đơn của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố.

b) Căn cứ kết quả thống kê, đối với các vụ việc quá thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc có dấu hiệu chậm trễ, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố giao Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức rà soát, đôn đốc và thực hiện hoạt động giám sát theo quy định.

c) Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân Thành phố tổng hợp kết quả giám sát, đôn đốc để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp xử lý đơn:

Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc các trường hợp:

- Đơn gửi đến hoặc được chuyển đến Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thành phố.

- Đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân Thành phố đề nghị xử lý.

- Đơn do đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp, Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã chuyển đến hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố tiếp nhận qua hoạt động tiếp công dân, tiếp xúc cử tri.

- Đơn có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách của nhiều Ban thuộc Hội đồng nhân dân Thành phố.

2. Thẩm quyền và quy trình xử lý:

- Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tự nghiên cứu, xử lý đơn hoặc giao Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý.

- Khi cần thiết, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Đồng thời, thông báo phối hợp giám sát cho:

+ Cấp Trung ương: Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc hoặc Ủy ban của Quốc hội theo lĩnh vực.

+ Cấp xã: Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã tương ứng.

3. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết:

Cơ quan có thẩm quyền phải giải quyết và thông báo kết quả cho Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố theo quy định pháp luật; riêng đối với đơn kiến nghị, phản ánh, thời hạn thông báo kết quả là chậm nhất 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Biện pháp giám sát sau giải quyết:

Căn cứ kết quả giải quyết, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, quyết định:

- Tự mình tổ chức giám sát việc giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn Thành phố.

- Kiến nghị các cơ quan của Quốc hội tổ chức giám sát nếu cơ quan Trung ương không giải quyết, không trả lời hoặc kết quả giải quyết không thỏa đáng.

- Tổ chức giám sát các cơ quan cấp Thành phố theo kiến nghị của Thường trực hoặc Ban của Hội đồng nhân dân cấp xã khi các cơ quan này né tránh, chậm trễ hoặc giải quyết không thỏa đáng.

Điều 18. Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp xử lý đơn:

Các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý đơn thuộc lĩnh vực mình phụ trách trong các trường hợp:

- Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc lĩnh vực Ban phụ trách.

- Đơn do Chủ tịch, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân hoặc Trưởng Ban, Phó Trưởng Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố đề nghị xử lý.

2. Quy trình và thẩm quyền xử lý:

- Ban tổ chức nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

- Trường hợp chuyển đơn về cấp xã, gửi đồng thời cho Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã để phối hợp giám sát.

- Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền của cơ quan Trung ương hoặc liên quan đến lĩnh vực của nhiều Ban, chuyển Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý.

- Trường hợp đơn thuộc lĩnh vực của Ban khác, chuyển giao trực tiếp cho Ban đó xử lý.

3. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết:

Cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải thông báo kết quả cho Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố theo quy định pháp luật; riêng đối với đơn kiến nghị, phản ánh, thời hạn thông báo kết quả là chậm nhất 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Biện pháp giám sát sau giải quyết:

Căn cứ kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền hoặc theo sự phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, quyết định thực hiện giám sát đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan ở địa phương theo quy định.

Điều 19. Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp xử lý đơn:

Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi trực tiếp đến đại biểu, thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương (trừ các trường hợp xử lý đơn theo yêu cầu của Thường trực Hội đồng nhân dân hoặc Lãnh đạo các Ban quy định tại Điều 17 và Điều 18 Quy chế này).

2. Quy trình và thẩm quyền xử lý:

- Đại biểu nghiên cứu, xử lý đơn; khi cần thiết, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.
- Trường hợp chuyển đơn về cấp xã, gửi thông báo cho Thường trực Hội đồng nhân dân cấp xã để phối hợp giám sát.
- Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền của cơ quan Trung ương, chuyển Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để xem xét, xử lý.

3. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết:

Cơ quan có thẩm quyền phải giải quyết và thông báo kết quả cho đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố theo quy định pháp luật; riêng đối với đơn kiến nghị, phản ánh, thời hạn thông báo kết quả là chậm nhất 05 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết.

4. Biện pháp giám sát sau giải quyết:

Trường hợp cơ quan có thẩm quyền không giải quyết, không trả lời hoặc đại biểu không đồng ý với kết quả giải quyết, đại biểu tự mình thực hiện hoặc kiến nghị Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố thực hiện giám sát theo quy định.

5. Trách nhiệm của đại biểu:

Đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố chịu trách nhiệm cá nhân trước pháp luật và Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố về việc thực hiện xử lý các đơn thư gửi đến mình.

Điều 20. 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 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.

Chương IV

GIÁM SÁT CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 21. Thẩm quyền giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố giám sát việc giải 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 Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, cơ quan thi hành án dân sự và các cơ quan khác ở Thành phố; 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 Thành phố giám sát Ủy ban nhân dân, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân và cơ quan khác ở Thành phố, Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân và cơ quan thi hành án dân sự ở Thành phố 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 Thành phố 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 Thành phố ở địa phương.

Điều 22. Căn cứ, hình thức và cơ chế phối hợp giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố thực hiện hoạt động giám sát đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh dựa trên các căn cứ sau đây:

a) Kết quả theo dõi, tổng hợp tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố cập nhật trên hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu từ phần mềm tin học của Hội đồng nhân dân Thành phố;

b) Báo cáo định kỳ, báo cáo chuyên đề hoặc báo cáo đột xuất về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân Thành phố, Tòa án nhân dân Thành phố, Viện kiểm sát nhân dân Thành phố, các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của Thành phố và Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Tính chất phức tạp, kéo dài, nghiêm trọng của từng vụ việc cụ thể; những vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc được dư luận xã hội, phương tiện thông tin đại chúng đặc biệt quan tâm.

2. Hoạt động giám sát tổng thể việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố thực hiện định kỳ hoặc theo chuyên đề khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Giám sát hàng năm hoặc theo kế hoạch đối với tình hình chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, địa phương trên địa bàn Thành phố;

b) Qua công tác thống kê, tổng hợp phát hiện số lượng đơn thư tồn đọng, chậm giải quyết hoặc giải quyết quá thời hạn quy định tăng cao tại một hoặc nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương;

c) Khi cần đánh giá toàn diện hiệu quả quản lý nhà nước, hiệu lực thực thi pháp luật và việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của chính quyền địa phương 2 cấp trên địa bàn Thành phố.

3. Hoạt động giám sát vụ việc cụ thể được Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố thực hiện đối với từng đơn thư cụ thể khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, địa phương nhưng chậm được phối hợp giải quyết hoặc đùn đẩy, né tránh trách nhiệm;

b) Vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết nhưng người gửi đơn cung cấp được chứng cứ, tài liệu mới làm thay đổi bản chất vụ việc hoặc chứng

minh kết quả giải quyết trước đó có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng;

c) Vụ việc đông người, nhạy cảm, kéo dài, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn Thành phố; vụ việc liên quan đến trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền bầu, phê chuẩn hoặc quản lý của Hội đồng nhân dân Thành phố.

4. Cơ chế phối hợp và phương pháp tổ chức giám sát giữa Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố và Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố được thực hiện như sau:

a) Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố giữ vai trò chủ trì, lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện hoạt động giám sát; phê duyệt chương trình, kế hoạch giám sát hằng năm, giám sát chuyên đề hoặc ban hành quyết định thành lập Đoàn giám sát đối với các vụ việc phức tạp, nghiêm trọng; điều hòa, phối hợp hoạt động giám sát của các Ban để tránh trùng lặp, chồng chéo;

b) Các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố, trong đó Ban Pháp chế giữ vai trò chủ trì, đầu mối, có trách nhiệm chủ động nghiên cứu, xây dựng kế hoạch giám sát chuyên đề hoặc đề xuất Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tổ chức giám sát đối với các vụ việc cụ thể thuộc lĩnh vực Ban phụ trách; tổ chức các cuộc làm việc, khảo sát thực tế, đôn đốc cơ quan có thẩm quyền giải quyết và tham mưu xây dựng báo cáo kết quả giám sát, kiến nghị biện pháp xử lý để trình Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét;

c) Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin, dữ liệu, hồ sơ vụ việc, tham gia phục vụ cho hoạt động giám sát; tham mưu, thực hiện các thủ tục hành chính, phát hành văn bản, thông báo kết luận giám sát; theo dõi, cập nhật tiến độ thực hiện các kiến nghị sau giám sát của các cơ quan chịu sự giám sát vào hệ thống phần mềm quản lý để báo cáo Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố.

Điều 23. Trình tự, thủ tục thực hiện hoạt động giám sát

Hoạt động giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố được thực hiện theo trình tự, thủ tục sau đây:

1. Tiếp nhận, cập nhật và theo dõi thông tin vụ việc:

Ngay sau khi đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố hoặc các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố hoặc Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm cập nhật toàn bộ thông tin của vụ việc vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát để theo dõi, đôn đốc thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu báo cáo, giải trình vụ việc:

Khi phát hiện vụ việc có dấu hiệu chậm trễ trong giải quyết hoặc kết quả giải quyết chưa bảo đảm tính khách quan, hợp pháp, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố có quyền yêu cầu người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết cung cấp hồ sơ, tài liệu và báo cáo giải trình cụ thể; báo cáo giải trình bằng văn bản hoặc trực tiếp giải trình tại phiên họp của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố.

3. Tổ chức giám sát trực tiếp tại địa bàn:

Đối với các vụ việc mang tính chất phức tạp, liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của nhiều người hoặc ảnh hưởng trực tiếp đến an sinh xã hội tại địa phương, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố hoặc các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố thành lập Đoàn giám sát để kiểm tra trực tiếp tại địa bàn, tổ chức đối thoại với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan nhằm làm rõ các nội dung vướng mắc và ban hành kết luận giám sát theo quy định.

Điều 24. Biện pháp xử lý kết quả giám sát và chế tài đối với đối tượng chịu sự giám sát

1. Trách nhiệm thực hiện kiến nghị giám sát:

Cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng chịu sự giám sát có trách nhiệm thực hiện đầy đủ, kịp thời các kiến nghị tại văn bản kết luận giám sát của Hội đồng nhân dân Thành phố, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố; đồng thời báo cáo kết quả thực hiện bằng văn bản về Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản kết luận, kiến nghị giám sát.

2. Biện pháp chế tài và xử lý trách nhiệm:

Khi phát hiện người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị là đối tượng chịu sự giám sát có hành vi thiếu trách nhiệm, không giải quyết khiếu nại, tố cáo gây hậu quả nghiêm trọng hoặc cố tình không thực hiện kết luận, kiến nghị giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, xử lý như sau:

a) Kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố hoặc cơ quan có thẩm quyền quản lý cán bộ xem xét trách nhiệm cán bộ theo quy định của pháp luật;

b) Báo cáo Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, quyết định việc lấy phiếu tín nhiệm đối với người giữ chức vụ do Hội đồng nhân dân Thành phố bầu tại kỳ họp gần nhất theo quy định của pháp luật.

Điều 25. Cơ chế phối hợp giám sát với Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố

1. Trường hợp tổ chức giám sát chung:

Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố phối hợp với Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố tổ chức hoạt động giám sát chung đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc một trong các trường hợp sau đây:

- Vụ việc phức tạp, kéo dài, liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của các cơ quan Trung ương và các cơ quan chuyên môn của Thành phố;
- Vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng, gây bức xúc dư luận, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn;
- Vụ việc đã được một trong hai cơ quan tiến hành giám sát riêng nhưng chưa được giải quyết dứt điểm do có vướng mắc về thẩm quyền hoặc quy định pháp luật giữa Trung ương và địa phương.

2. Trình tự, thủ tục thực hiện giám sát chung:

- a) Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thu thập thông tin, hồ sơ vụ việc, tiến hành khảo sát và rà soát sơ bộ thẩm quyền giải quyết để báo cáo, đề xuất phương án giám sát;
- b) Lãnh đạo Đoàn đại biểu Quốc hội và Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố tổ chức họp liên tịch để thống nhất nội dung, ban hành quyết định thành lập Đoàn giám sát chung, phê duyệt kế hoạch và đề cương báo cáo;
- c) Đoàn giám sát tiến hành kiểm tra thực tế, làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan. Đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố, Đoàn giám sát sử dụng thẩm quyền của Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác giám sát theo quy định;
- d) Đoàn giám sát thảo luận, thông qua văn bản kết luận giám sát; trong đó xác định rõ nội dung vụ việc, phân định cụ thể trách nhiệm và vướng mắc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Trung ương hay chính quyền Thành phố.

3. Trách nhiệm thực hiện kết luận giám sát chung:

- a) Văn bản kết luận giám sát chung được gửi đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố và các cơ quan liên quan. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được văn bản, Ủy ban nhân dân Thành phố và các cơ quan liên quan có trách nhiệm chỉ đạo các cơ quan chuyên môn giải quyết và báo cáo kết quả bằng văn bản cho Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố và Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố.
- b) Đối với các nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn, Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố ban hành văn bản kiến nghị gửi đến Bộ, ngành chủ quản, Chính phủ hoặc Ủy ban Thường vụ Quốc hội để yêu cầu giải quyết. Trường hợp cơ quan liên quan không thực hiện kết luận giám sát mà không có lý do chính đáng, đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố thực hiện quyền chất vấn tại kỳ họp Quốc hội hoặc kiến nghị xem xét trách nhiệm của người đứng đầu.

4. Theo dõi, đôn đốc kết quả giám sát chung:

Định kỳ 06 tháng một lần, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm tổng hợp tiến độ thực hiện các kết luận, kiến nghị giám sát chung để báo cáo Lãnh đạo Đoàn đại biểu Quốc hội và Thường trực

Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, quyết định biện pháp tái giám sát hoặc chất vấn tại kỳ họp Hội đồng nhân dân Thành phố khi cần thiết.

Chương V

ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí

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 Thành phố do ngân sách nhà nước đảm bảo theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Điều 27. Phối hợp trao đổi thông tin, ứng dụng công nghệ số, chuyển đổi số

1. Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố định kỳ phối hợp với Ủy ban nhân dân Thành phố, Viện kiểm sát nhân dân Thành phố và Tòa án nhân dân Thành phố thực hiện chia sẻ, liên thông dữ liệu về tình hình giải quyết khiếu nại, tố cáo, các vụ án hành chính liên quan trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn nhằm bảo đảm hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát không chồng chéo, nâng cao chất lượng phân tích thông tin chuyên môn sâu và thực thi đúng các quy định của pháp luật.

2. Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố xây dựng hạ tầng, quản lý, vận hành hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn và giám sát của Hội đồng nhân dân Thành phố đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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.

Điều 28. Trách nhiệm của Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Tham mưu, phục vụ Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố 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 Thành phố 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 Thành phố vào hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn và trên cổng thông tin điện tử của Hội đồng nhân dân Thành phố.

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

5. Ban hành quy trình cụ thể để 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 gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban và đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố sau khi có ý kiến của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố.

6. Định kỳ 6 tháng, hằng năm hoặc đột xuất, tổng hợp và tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố báo cáo Hội đồng nhân dân Thành phố hoặc theo yêu cầu cơ quan có thẩm quyền 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.

7. Tổng hợp và tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố ban hành lịch tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố; gửi tới các 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 theo quy định.

8. Trường hợp các tổ chức, cơ quan, đơn vị không thực hiện nghiêm túc Quy chế này, tham mưu Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố báo cáo Hội đồng nhân dân 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 29. Trách nhiệm của Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Định kỳ và theo chỉ đạo của Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố, Ban Pháp chế Hội đồng nhân dân Thành phố chịu trách nhiệm tham mưu cho Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố 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. Phối hợp rà soát và thẩm tra trình Hội đồng nhân dân Thành phố ban hành 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 Thành phố.

Điều 30. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp, các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn Thành phố

1. Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc quyền quản lý chủ động phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu và cử đại diện lãnh đạo có thẩm quyền tham gia các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Hội đồng nhân dân Thành phố hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố khi có yêu cầu;

b) Bố trí cơ sở vật chất, địa điểm tiếp công dân an toàn, bảo đảm an ninh, trật tự cho các buổi tiếp công dân của đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố tại địa phương;

c) Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc nghiêm túc tiếp nhận, thụ lý và giải quyết kịp thời, đúng thời hạn quy định của pháp luật đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố chuyển đến.

2. Trách nhiệm của người đứng đầu Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan tư pháp và các cơ quan, tổ chức, đơn vị hữu quan trên địa bàn Thành phố:

a) Có trách nhiệm báo cáo, giải trình trước Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được giao về kết quả, tiến độ giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền do các cơ quan của Hội đồng nhân dân hoặc đại biểu Hội đồng nhân dân Thành phố chuyển đến hoặc kiến nghị, đơn đốc giải quyết;

b) Chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự tại địa phương; không để xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm hoặc giải quyết quá thời hạn luật định mà không có lý do chính đáng;

c) Khi nhận được văn bản chuyển đơn hoặc yêu cầu rà soát, báo cáo của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân Thành phố, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý hoặc có kết quả giải quyết, phải thông báo bằng văn bản đến cơ quan chuyển đơn và cập nhật kết quả xử lý vào hệ thống dữ liệu theo quy định.

3. Trách nhiệm thực hiện chế độ thông tin, báo cáo và đồng bộ dữ liệu số:

a) Định kỳ hằng quý, 6 tháng, hàng năm hoặc theo yêu cầu đột xuất, Ủy ban nhân dân Thành phố, Tòa án nhân dân Thành phố, Viện kiểm sát nhân dân Thành phố và Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổng hợp, xây dựng báo cáo bằng văn bản về tình hình, kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố để phục vụ hoạt động giám sát;

b) Các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao thẩm quyền giải quyết đơn thư do Hội đồng nhân dân Thành phố chuyển đến có trách nhiệm chủ động, kịp thời cập nhật tiến độ, kết quả thụ lý, văn bản giải quyết, quyết định xử lý đã có hiệu lực pháp luật vào hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu tiếp công dân, xử lý đơn thư chung của Thành phố nhằm bảo đảm tính liên thông, đồng bộ và công khai, minh bạch dữ liệu theo quy định về chuyển đổi số của Thành phố;

c) Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân không chấp hành nghiêm túc chế độ báo cáo, chậm trễ, đùn đẩy trong giải quyết đơn thư hoặc không thực hiện các kiến nghị sau giám sát, Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố sẽ xem xét trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Điều 31. 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 Hội đồng nhân dân Thành phố có trách nhiệm phản ánh, kiến nghị về Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố (qua Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội

đồng nhân dân Thành phố) để tổng hợp, trình Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, quyết định theo thẩm quyền./.