

Số: 53 /QB-UBND

Bạch Đằng, ngày 10 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế tiếp công dân của UBND phường Bạch Đằng

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẠCH ĐẰNG

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP, ngày 26/6/2014 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 55/2022/NĐ-CP, ngày 23/8/2022 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ-CP về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình công dân; Thông tư số 05/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP, ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của UBND phường Bạch Đằng.

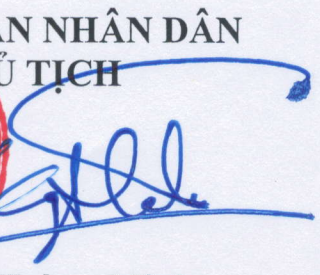
Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, các cơ quan có liên quan tham gia tiếp công dân; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của UBND phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Thanh tra TP Hải Phòng;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các cơ quan chuyên môn;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**


Nguyễn Hoàng Minh



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Bạch Đằng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 53/QĐ-UBND ngày 10 tháng 7 năm 2025
của Ủy ban nhân dân phường)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định chi tiết các nội dung sau:

- Việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường.
- Việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch ủy ban nhân dân phường.
- Trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch ủy ban nhân dân phường.

2. Đối tượng áp dụng:

Quy chế này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Nguyên tắc của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Đảm bảo công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Tôn trọng và 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. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định.

Điều 3. Quyền, nghĩa vụ của khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

1. Quyền:

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

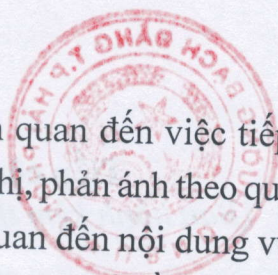
b) Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân phường hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch ủy ban nhân dân phường.

c) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch ủy ban nhân dân phường.

d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ:



- 
- a) Thực hiện Quy chế này và các quy định có liên quan đến việc tiếp công dân; thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.
 - b) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.
 - c) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân.
 - d) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.
 - đ) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ UBND PHƯỜNG

Điều 4. Phòng tiếp công dân UBND phường

1. Phòng tiếp công dân phường là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Ủy ban nhân dân phường; nơi lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan tiếp công dân.

Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân của UBND phường; địa chỉ: Tổ dân phố Hoàng Tôn, phường Bạch Đằng, thành phố Hải Phòng.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường chịu trách nhiệm quản lý, bảo vệ các trang thiết bị làm việc tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường; chuẩn bị các trang thiết bị và các điều kiện khác phục vụ cho việc tiếp công dân.

Điều 5. Việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân phường

1. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào tất cả các ngày làm việc trong tuần. Thời gian tiếp công dân được quy định trong Nội quy Tiếp công dân và niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân, đăng công khai trên trang thông tin điện tử phường.

2. Thành phần tham gia tiếp công dân thường xuyên

- Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường phân công công chức làm nhiệm vụ thường xuyên trực, tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân phường;
- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan cùng tham dự khi có nội dung có liên quan.

- Công chức tiếp công dân trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức; thực hiện quy tắc ứng xử, giao tiếp của công chức, viên chức theo quy định.

3. Quy trình tiếp công dân thường xuyên được thực hiện theo Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Điều 6. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường

1. Lịch tiếp công dân

- Chủ tịch UBND phường Bạch Đằng tổ chức tiếp công dân định kỳ 04 ngày/tháng hàng năm (theo lịch tiếp công dân).

- Lịch tiếp công dân cụ thể phải được thông báo công khai trên Trang thông tin điện tử phường, phát trên hệ thống truyền thanh của phường ít nhất 02 lần/tuần; niêm yết công khai tại Phòng tiếp công dân phường; (trường hợp lịch tiếp công dân có thay đổi theo Kế hoạch, UBND phường phải có thông báo lịch cụ thể để công dân nắm được).

2. Thành phần tham gia tiếp công dân

- Chủ tịch UBND phường - Chủ trì (trường hợp Chủ tịch UBND phường có công tác đột xuất sẽ phân công một Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân).

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị cùng tham dự khi có nội dung có liên quan đến ngành, lĩnh vực phụ trách.

- Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND và công chức được phân công tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân phường.

- Mời đại diện Thường trực UBMTTQVN phường tham gia các buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường.

3. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

a) Công dân đến làm thủ tục đăng ký tiếp công dân tại phòng tiếp công dân, điền thông tin vào Phiếu đăng ký tiếp công dân. Việc đăng ký có thể tiến hành trước hoặc trong ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường. Trên cơ sở trình bày của công dân, người tiếp công dân xem xét, phân loại vụ việc, hướng dẫn công dân lập Phiếu đăng ký và báo cáo lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND, Chủ tịch UBND phường để chỉ đạo các ngành chuẩn bị nội dung.

Trên cơ sở nội dung tại Phiếu đăng ký tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường phối hợp với các cơ quan có liên quan xem xét, chuẩn bị nội dung, báo cáo Chủ tịch UBND phường và đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với từng trường hợp.

b) Chủ tịch UBND phường xem xét nội dung công dân đăng ký; đề xuất của Văn phòng HĐND và UBND phường quyết định việc tiếp công dân theo nguyên tắc:

- Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường hoặc vụ việc phức tạp, Chủ tịch UBND phường trực tiếp nghe công dân trình bày; chỉ định đại diện các ngành, đơn vị, địa phương tham gia buổi tiếp dân có ý kiến; kết luận, hướng dẫn, trả lời công dân hoặc giao nhiệm vụ cho các ngành, địa phương tiến hành kiểm tra, đôn đốc, xác minh, giải quyết đối với nội dung vụ việc công dân đề nghị.



- Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường, Chủ tịch UBND phường xem xét, hướng dẫn công dân theo quy định của pháp luật.

c) Việc tiếp công dân phải được ghi chép vào sổ Tiếp công dân, có Biên bản tiếp công dân và cập nhật vào hệ thống quản lý công tác tiếp công dân.

d) Kết thúc việc tiếp công dân, tùy từng trường hợp cụ thể, Văn phòng HĐND và UBND xây dựng văn bản thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường làm cơ sở trả lời công dân hoặc đơn đốc, chỉ đạo các cơ quan liên quan thực hiện.

đ) Các nội dung khác không quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2020 của Thanh tra Chính phủ về quy trình tiếp công dân.

Điều 7. Việc tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND phường

Chủ tịch UBND phường tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và các trường hợp cần thiết khác.

Tùy từng trường hợp cụ thể, Chủ tịch UBND phường quyết định thời gian, địa điểm, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan, chuẩn bị nội dung có liên quan để phục vụ buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

Chương III

TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND & UBND phường

1. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và pháp luật về toàn bộ hoạt động của Phòng Tiếp dân thuộc UBND phường.

2. Phân công công chức làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân phường; lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện pháp luật khiếu nại, tố cáo; phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

3. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, các điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

4. Chủ động chỉ đạo xử lý, giải quyết các tình huống phức tạp phát sinh tại Phòng tiếp công dân phường; kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường chỉ đạo xử lý các trường hợp phát sinh phức tạp.

5. Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp với các cơ quan chức năng, Công an phường bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại Trụ sở tiếp công dân.

6. Theo dõi, đôn đốc các ban, ngành, cơ quan, đơn vị giải quyết đơn, vụ việc do Chủ tịch UBND phường giao hoặc do Văn phòng HĐND và UBND phường tiếp nhận, các ngành chuyển đến; yêu cầu các đơn vị cung cấp thông tin về kết quả xử lý, giải quyết đơn, vụ việc.

7. Tổng hợp kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường để báo cáo Đảng ủy, UBND phường theo quy định.

8. Duy trì mối quan hệ với các cơ quan phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan về thực hiện nhiệm vụ được phân công.

9. Các nhiệm vụ khác quy định theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Trách nhiệm của Công an phường

Phân công lực lượng nắm tình hình và đảm bảo an ninh trật tự trong các ngày tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Lãnh đạo phường, các ngày tiếp công dân thường xuyên khi có đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND phường. Có biện pháp xử lý kịp thời những người vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, đe dọa tính mạng của công chức tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân.

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND phường, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.

