

Số: /QĐ-UBND

Chu Văn An, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân tại trụ sở phường Chu Văn An

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương hai 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 tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/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 tháng 6 năm 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;
Theo 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 tại trụ sở phường Chu Văn An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Thủ trưởng các phòng ban, và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- T.ĐU, TT.HĐND phường;
- TT.UB: CT, các PCT phường;
- TT.UBMTTQVN phường;
- Các Phòng, Ban chuyên môn;
- Điểm Tiếp công dân;
- Công thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Thương

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại trụ sở phường Chu Văn An

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức phường được phân công nhiệm vụ tiếp công dân và các cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị phối hợp tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

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

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong việc phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường và cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc tiếp công dân.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Theo quy định tại Điều 6, Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013.

2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thực hiện đúng hướng dẫn của người tiếp công dân; có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ, gây rối làm mất trật tự tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Vi phạm các quy định nội quy tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Trụ sở Tiếp công dân UBND 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 tiếp công dân.

2. Tại phòng Tiếp công dân niêm yết: Lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ mỗi tuần **01 lần vào ngày thứ năm hàng tuần**; nếu thứ năm hàng tuần trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì việc tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc trước đó.

2. Thành phần tham gia tiếp công dân:

- Chủ tịch UBND phường - Chủ trì;

- Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Lãnh đạo các phòng ban tham gia trong các trường hợp cần thiết theo yêu cầu của Chủ tịch UBND phường. Trường hợp vì lý do khách quan, lãnh đạo các cơ quan không tham gia tiếp công dân được thì phải báo cáo UBND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) và phải cử cán bộ, chuyên viên phụ trách tham gia.

- Công chức được phân công nhiệm vụ tham mưu, thực hiện tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND phường tại các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 7. Tiếp công dân đột xuất

1. 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.

2. 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 - UBND phường có trách nhiệm tham mưu chủ tịch UBND phường trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

1. 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.

2. Thành phần tham gia tiếp công dân thường xuyên

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm phân công người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

- Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, các phòng chuyên môn cử người đại diện cùng phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường.

3. Công chức thường trực tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

Điều 9. Hoạt động tiếp công dân

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phân công công chức tiếp nhận, hướng dẫn ban đầu, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc xác định tư cách chủ thể, xử lý bước đầu thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013.

2. Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo quy định thì người tiếp công dân từ chối, không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền của họ.

3. Trực tiếp lắng nghe, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

4. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

5. Công dân khi đến tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phải thực hiện cung cấp thông tin cá nhân hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu là người đại diện*), trình bày tóm tắt nội dung vụ việc đồng thời cung cấp các hồ sơ, chứng cứ có liên quan.

6. Cán bộ Tiếp dân thực hiện các nội dung: sắp xếp, bố trí thứ tự tiếp công dân; Ghi chép nội dung trình bày của công dân và ý kiến kết luận của Chủ trì vào sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; viết giấy biên nhận cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Trên cơ sở xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày và ý kiến của các ngành tham gia buổi tiếp công dân, Chủ trì tiếp công dân cho ý kiến Kết luận từng vụ việc. Trường hợp nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thể trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì người Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xem xét, rà soát và tham mưu ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

8. Chậm nhất là sau 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu ban hành thông báo Kết luận của người Chủ trì và gửi đến các ngành có liên quan biết, thực hiện; đồng thời chủ động phối hợp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các ngành có liên quan trong việc thực hiện ý kiến Kết luận, chỉ đạo của người Chủ trì.

9. Các nội dung khác không quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 02/2025/TT-TTCT ngày 25 tháng 6 năm 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.

Chương III

QUY ĐỊNH TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Trách nhiệm chung

1. Các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới Văn phòng HĐND - UBND phường về họ tên, chức vụ, số điện thoại của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường

2. Người được giao nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở có trách nhiệm:

a. Thực hiện đúng quy trình tiếp dân.

b. Chấp hành nghiêm túc nội quy, quy chế của Trụ sở.

c. Chấp hành sự điều hành của Văn phòng HĐND - UBND phường khi xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc các vụ việc phức tạp.

3. Căn cứ tình hình thực tế, Văn phòng HĐND - UBND phường và công chức thường trực tiếp công dân của các cơ quan thống nhất bố trí, sắp xếp việc tiếp công dân cho phù hợp.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp phường có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp phường thực hiện một số nhiệm vụ sau:

a) Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp phường;

b) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp phường trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định;

c) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định;

d) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại cấp phường; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp phường tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp phường trong việc phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường và cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp phường.

3. Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp phường kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo xử lý. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ đạo Thanh tra tỉnh, Ban tiếp công dân cấp tỉnh và các cơ quan chức năng hướng dẫn, phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp phường xử lý kịp thời.

Điều 12. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn phường Chu Văn An thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch UBND phường diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

Điều 13. Trách nhiệm của các phòng, ban, ngành, đoàn thể

1. Cử người tham gia phối hợp tiếp công dân theo Điều 6, Điều 7, Điều 8 Quy chế này và khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND phường; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình để hướng dẫn, trả lời công dân. Phối hợp chặt chẽ trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo phân công khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

2. Báo cáo, cung cấp kịp thời kết quả xử lý đơn thư, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do UBND phường giao hoặc do Văn phòng HĐND - UBND thành phố chuyển đến.

3. Báo cáo kịp thời với UBND phường (qua Văn phòng HĐND - UBND phường) những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người phát sinh tại địa phương, các vụ việc dự báo sẽ khiếu tố vượt cấp; phối hợp với Văn phòng HĐND -

UBND phường tiếp dân, hướng dẫn, giải thích, có biện pháp để tránh đơn thư vượt cấp, kéo dài.

Điều 14. Trách nhiệm của Công an phường

1. Công an phường có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân phường; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân phường và các địa điểm khác trên địa bàn phường có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại Địa điểm Tiếp công dân phường thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an phường để xử lý theo đúng quy định.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Quản lý công tác tiếp công dân

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường chủ trì, phối hợp với các phòng, ban cơ quan đơn vị có liên quan, chuẩn bị các điều kiện tổ chức công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phường; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về công tác tiếp công dân với Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

Điều 16. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân phường (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường) để trình xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.