ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG GIA VIÊN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHƯỜNG GIA VIÊN

(Ban hành kèm theo Quyết định số …. /QĐ-UBND ngày … /7/2025 của UBND Phường Gia Viên)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân Phường Gia Viên.

2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm nội dung quy định tại quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân:

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại trụ sở tiếp công dân Phường Gia Viên, trường hợp cần thiết bố trí địa điểm khác theo Thông báo cụ thể.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tổ cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II
TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT

Điều 3. Nguyên tắc làm việc:

1. Bộ phận tiếp công dân đề cao trách nhiệm cá nhân của từng cán bộ, công chức, đồng thời đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan trong giải quyết công việc;

2. Giải quyết công việc đúng thẩm quyền, phạm vi trách nhiệm; tuân thủ trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết công việc theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của UBND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường.

Điều 4. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Tiếp công dân phường:

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân phường:

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Bộ phận tiếp công dân phường;

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa Bộ phận tiếp công dân phường với đại diện của cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân phường;

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân phường.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn:

a) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân phường hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND phường.

b) Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường và thông báo cho người gửi đơn.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do lãnh đạo UBND phường giao;

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được lãnh đạo UBND phường giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của bộ phận tiếp công dân phường; báo cáo định kỳ và đột xuất với lãnh đạo UBND phường.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân phường hoặc cơ quan, tổ chức,

đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b) Phối hợp với Công an phường bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân và người tố cáo tại trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân phường;

c) Phối hợp với cơ quan công an, Tổ dân phố nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp đưa công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu giúp Chủ tịch UBND quận trong việc tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân phường;

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao theo quy định.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức chuyên trách làm công tác tiếp công dân:

1. Làm công tác tiếp công dân thường xuyên hoặc đột xuất theo phân công của Lãnh đạo UBND phường, đảm bảo thực hiện tiếp công dân đúng quy định của pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức theo quy định. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình Lãnh đạo UBND phường phê duyệt và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Thực hiện nhiệm vụ khác do Lãnh đạo UBND phường giao.

Điều 6. Chế độ làm việc của Bộ phận tiếp công dân phường:

Thực hiện nhiệm vụ theo quy định, quy chế làm việc của cơ quan UBND phường. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường trong công tác thực thi công vụ. Tham mưu, đề xuất, báo cáo trực tiếp xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường về việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Chương III
QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Đón tiếp và hướng dẫn công dân:

1. Bộ phận tiếp công dân phường:

a) Tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở, thu thập thông tin, hướng dẫn và tiếp nhận các nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan thuộc thẩm quyền của UBND phường.

b) Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân, công dân đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền UBND phường.

2. Đại diện Văn phòng Đảng ủy:

Phối hợp với bộ phận tiếp công dân tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng thuộc thẩm quyền của Đảng ủy.

3. Đại diện Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy:

Phối hợp bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia phối hợp tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và tổ chức cơ sở đảng cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy.

Điều 8. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư:

Việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư 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.

Chương IV
CHẾ ĐỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Chế độ phục vụ tiếp công dân thường xuyên của bộ phận tiếp công dân phường:

Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân tại bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm đôn đốc các đơn vị, bộ phận, ban, ngành, đoàn thể báo cáo kết quả thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường tại các buổi tiếp công dân định kỳ trước; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường; dự thảo văn bản đôn đốc các đơn vị theo kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường sau buổi tiếp, báo cáo trình chủ tịch UBND phường xem xét, ký ban hành.

Điều 10. Chế độ tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch UBND phường:

Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân phối hợp thực hiện theo sự phân công, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường.

Điều 11. Chế độ xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện vi phạm pháp luật tại trụ sở cơ quan UBND phường:

Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân nắm bắt tình hình công dân tập trung đông người khiếu kiện hoặc khiếu kiện kéo dài tại cổng trụ sở cơ quan UBND phường, dự báo tình hình, chủ động phối hợp với các lực lượng chức năng xử lý tình huống, báo cáo Chủ tịch UBND phường chỉ đạo xử lý theo quy định.

Chương V

MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP CÔNG TÁC VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Điều 12. Ban Tiếp công dân thành phố:

1. Phối hợp chặt chẽ trong việc báo cáo, cung cấp thông tin, kết quả giải quyết vụ việc, trao đổi kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ trong công tác tiếp công dân và phân loại, xử lý đơn thư.

2. Phối hợp nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, sớm phát hiện những vụ việc có dấu hiệu trở thành "điểm nóng", những nơi dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người để kịp thời có phương án vận động, thuyết phục công dân khiếu kiện và biện pháp chỉ đạo, xử lý, giải quyết không để phát sinh phức tạp hoặc công dân tập trung đông người, kéo lên Trung ương, thành phố.

Điều 13. Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy:

1. Phối hợp bộ phận tiếp công dân phường tham mưu giúp Đảng ủy trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, tiếp đảng viên và công dân theo lịch; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc giải quyết đơn do Đảng ủy chuyển đến;

2. Phối hợp bộ phận tiếp công dân phường, các phòng, ban, đơn vị giải quyết các vụ việc có liên quan trên địa bàn, tham mưu, đề xuất Đảng ủy về việc giải quyết đơn thư của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 14. Công an phường:

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn xây dựng kế hoạch phối hợp bộ phận tiếp công dân phường, các phòng, ban, đơn vị thuộc quận tham gia giải quyết kiến nghị của công dân; xây dựng kế hoạch đảm bảo an ninh trật tự và chính trị nội bộ tại cơ quan Đảng ủy, UBND phường. Có phương án bảo vệ trụ sở tiếp công dân phường và cán bộ tiếp công dân, xử lý các đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật khi đến làm việc tại trụ sở tiếp công dân.

2. Có phương án hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết, áp dụng các biện pháp bảo đảm trật tự công cộng để công dân trở về địa phương an toàn về người, tài sản, không để xảy ra tình huống đột xuất, bất ngờ.

3. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi công dân có yêu cầu.

Điều 15. Các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND phường:

1. Phối hợp chặt chẽ với bộ phận tiếp công dân trong việc trao đổi thông tin, nắm bắt chặt chẽ tình hình xử lý đơn thư, đảm bảo công tác tham mưu chính xác, hiệu quả, tránh trùng lặp trong quá trình tham mưu xử lý, giải quyết đơn thư.

2. Phối hợp chặt chẽ với bộ phận tiếp công dân trong việc cung cấp thông tin, tài liệu, chuẩn bị hồ sơ vụ việc có liên quan phục vụ lãnh đạo UBND phường tiếp và trả lời cơ quan báo chí, các tổ chức và công dân liên hệ làm việc; phối hợp vận động, thuyết phục để công dân trở về địa phương.

3. Phối hợp với bộ phận tiếp công dân kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện ý kiến kết luận và chỉ đạo của lãnh đạo Đảng ủy, UBND phường, văn bản của các Sở, ngành, thành phố về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Trưởng các phòng, ban, đơn vị.

Chương VI
QUẢN LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ PHẢN ÁNH VÀ CÁC HỒ SƠ CÓ LIÊN QUAN

Điều 16. Công tác văn thư, lưu trữ:

1. Tất cả văn bản hành chính, đơn thư đến từ các nguồn (nhận trực tiếp, bưu điện, các cơ quan, tổ chức chuyển đến) phải được cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào sổ tiếp công dân, sổ nhận và xử lý đơn thư.

2. Các văn bản, tài liệu nhận trực tiếp từ các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức; những văn bản giấy tờ chưa đăng ký qua văn thư của Văn phòng HĐND và UBND phường hoặc đã có ý kiến của Chủ tịch UBND phường, các Phó Chủ

tịch UBND phường đều phải chuyển lại văn thư để đăng ký, cập nhật vào Hệ thống quản lý văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo.

3. Nghiêm cấm việc chuyển các văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo có bút tích của Chủ tịch UBND phường, các Phó Chủ tịch UBND phường đến các cơ quan khác mà không được sự đồng ý của Chủ tịch UBND phường, Phó Chủ tịch UBND phường.

4. Thực hiện việc lưu trữ văn bản theo quy định chung của Văn phòng HĐND và UBND phường.

Chương VII
QUẢN LÝ, SỬ DỤNG TÀI SẢN VÀ ĐẢM BẢO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Quản lý và sử dụng tài sản trụ sở tiếp công dân phường:

1. Cán bộ, công chức bộ phận tiếp công dân phường và người tiếp công dân phải thực hiện chế độ bảo vệ của công, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, chấp hành nội quy của cơ quan;

2. Không mang tài sản công ra khỏi cơ quan, khi cần thiết phải được phép của Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phường, không tự ý sắp xếp, di chuyển trang thiết bị làm việc của Trụ sở Tiếp công dân;

3. Cán bộ, công chức khi nghỉ hưu hoặc thuyên chuyển công tác có trách nhiệm bàn giao lại các trang thiết bị, phương tiện, tài liệu được giao quản lý, sử dụng theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành. Thanh toán chế độ bồi dưỡng tính theo ngày làm việc của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ công tác tiếp công dân; đảm bảo cơ sở vật chất cho bộ phận tiếp công dân hoạt động theo quy định.

Chương VIII
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Chế độ thông tin, báo cáo:

Công chức chuyên trách, công chức kiêm nhiệm tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện công tác hàng tuần, tháng; tổng hợp báo cáo việc kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo UBND quận theo vụ việc tại cuộc họp giao ban lần trước; báo cáo đề xuất các vấn đề vướng mắc phát sinh theo lĩnh vực công việc được phân công.

Điều 20. Khen thưởng, xử lý vi phạm:

1. Tổ chức, cá nhân, cán bộ công chức có thành tích trong công tác tiếp công dân sẽ được Văn phòng HĐND và UBND phường đề xuất biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Nếu tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm mà xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Trách nhiệm thi hành:

1. Trưởng các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc phường, Chủ tịch UBND các phường, các tổ chức và cá nhân, cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân phường có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có nội dung phát sinh, cần chỉnh sửa, bổ sung giao bộ phận tiếp công dân quận có trách nhiệm phối hợp với Trưởng các phòng, ban, đơn vị có liên quan kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét điều chỉnh./.