

Số: /QĐ-UBND

Hải An, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Hải An.

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI AN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính Phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định 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 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 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 3392/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 3393/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 3549/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 3394/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 96/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường;

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 Ủy ban nhân dân phường Hải An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 115/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND phường Hải An.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- BTCD thành phố;
- CT, các PCT UBND;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Cao Huy Hiếu

QUY CHẾ
Tiếp công dân của UBND phường Hải An
(Ban hành kèm theo Quyết định số .../QĐ-UBND ngày ... tháng ... năm 2025 của
UBND phường Hải An)

Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này điều chỉnh việc tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân phường Hải An, bao gồm tiếp công dân định kỳ, đột xuất, trực tiếp và trực tuyến.

Áp dụng đối với:

- Chủ tịch UBND phường;
- Cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân;
- Công dân, tổ chức đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

- Bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện thuận lợi, kịp thời, đúng pháp luật.
- Tăng cường trách nhiệm của chính quyền, đại biểu dân cử trong tiếp công dân; nâng cao chất lượng giải quyết vụ việc.
- Thực hiện đồng bộ việc tiếp công dân trực tiếp và trực tuyến, phù hợp với mô hình chính quyền đô thị.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Hải An.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân. 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.
3. Việc tiếp công dân phải đảm bảo thực hiện đúng trình tự, quy trình theo quy định của pháp luật.
4. Các hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải tuân thủ chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, chỉ đạo của Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thành phố về công tác tiếp công dân.
5. Hoạt động phối hợp dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Lãnh đạo cơ quan và mối quan hệ công tác, địa bàn, lĩnh vực quản lý hoặc nhiệm vụ đột xuất do Ủy ban nhân dân phường giao.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân, làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
2. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Mang băng rôn, khẩu hiệu; mang, sử dụng trái phép vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định pháp luật.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, làm ảnh hưởng đến danh dự, nhân phẩm, uy tín cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Địa điểm tiếp công dân của UBND phường Hải An.
8. Đe dọa, hoặc có lời nói, hành vi xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
9. Các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp:

1. Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.
2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.
3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có Kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị kéo dài.
4. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Địa điểm Tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân.
5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
6. Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch ủy ban nhân dân phường và đã có hiệu lực pháp luật, nay tiếp tục đăng ký đề yêu cầu xem xét lại việc giải quyết nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

7. Những tổ cáo đã được Chủ tịch ủy ban nhân dân phường kết luận, xử lý theo quy định, nay tiếp tục đăng ký nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh.

8. Những trường hợp đã có thông báo bằng văn bản về việc từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

9. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật

10. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với Chủ tịch UBND phường, Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách tiếp công dân, phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Chương II. NỘI DUNG VÀ PHÂN CÔNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chủ tịch UBND phường:

- Trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 04 ngày/tháng (thông báo công khai).
- Chủ trì tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu từ quận, thành phố hoặc các vụ việc phức tạp.

Cán bộ được phân công:

- Trực tiếp tiếp nhận, phân loại đơn, báo cáo lãnh đạo phường.
- Hỗ trợ về kỹ thuật trong các buổi tiếp công dân trực tuyến.

Công an phường:

Bố trí lực lượng đảm bảo an ninh, trật tự trong các buổi tiếp công dân.

Các phòng, đơn vị chuyên môn:

Chuẩn bị tài liệu liên quan và tham gia buổi tiếp công dân khi có chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường.

Văn phòng HĐND và UBND phường:

Có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công việc tiếp công dân cũng như bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

Điều 7. Hình thức tiếp công dân

Trực tiếp: tại trụ sở UBND phường.

Trực tuyến: thông qua nền tảng được UBND thành phố triển khai (phần mềm dùng chung Gomeet). UBND phường là điểm cầu đại biểu, kết nối với điểm cầu trung tâm của TP. Áp dụng với vụ việc đông người, vượt cấp, cần sự phối hợp từ thành phố hoặc khi công dân không thể đến trực tiếp.

Điều 8. Lịch tiếp công dân

1. Tiếp thường xuyên: Từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, trong giờ hành chính.

2. Tiếp định kỳ: Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ ít nhất 04 ngày/tháng (thông báo công khai). Nếu trùng ngày nghỉ, lễ thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

3. Tiếp đột xuất: Khi có vụ việc phức tạp, đông người, phản ánh khẩn cấp hoặc theo chỉ đạo của cấp trên.

Điều 9. Địa điểm tiếp công dân

Tại Trụ sở UBND phường Hải An, số 10/15A đường Lê Hồng Phong, phường Hải An, thành phố Hải Phòng.

Chương III. TỔ CHỨC BUỔI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Quy trình tiếp công dân trực tiếp

1. Công dân đăng ký và ghi thông tin tại sổ tiếp dân.
2. Công chức được phân công tiếp nhận kiểm tra giấy tờ, lắng nghe trình bày, ghi chép vào sổ hoặc phần mềm.
3. Trường hợp thuộc thẩm quyền: xử lý, tham mưu Chủ tịch UBND phường giải quyết.
4. Không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền.

Điều 11. Quy trình tiếp công dân trực tuyến

1. Công tác chuẩn bị, phối hợp

Văn phòng HĐND và UBND phường xây dựng kế hoạch, chương trình làm việc; lựa chọn vụ việc, rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân; báo cáo Ủy ban nhân dân phường chậm nhất trước 08 ngày diễn ra buổi tiếp trong trường hợp cần lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tham dự buổi tiếp công dân; phát hành Giấy mời chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp;

Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu đại biểu, đảm bảo kết nối thông suốt với điểm cầu trung tâm (*kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp*).

Phương thức kết nối: Điểm cầu tiếp công dân của phường được kết nối với điểm cầu trung tâm qua phần mềm GoMeet, có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của Ủy ban nhân dân phường là điểm cầu đại biểu, được kết nối với điểm cầu của Ủy ban nhân dân thành phố là điểm cầu trung tâm.

2. Thành phần tham gia:

Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân phường:

- + Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường;
- + Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

+ Công dân (*hoặc công dân đại diện cho đoàn đông người*) đăng ký buổi tiếp dân của Chủ tịch ủy ban nhân dân phường.

Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng: Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố; lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

Điểm cầu tại các Sở, ngành, đơn vị có liên quan: Đại diện lãnh đạo các Sở, ngành, đơn vị và đại diện các phòng, ban liên quan.

Điểm cầu tại Thanh tra Chính phủ; điểm cầu Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc điểm cầu của các Bộ, ngành Trung ương (*nếu cần*). Đại diện lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương; lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan.

3. Chuẩn bị trước:

- Phường liên hệ UBND thành phố để được phân công là điểm cầu đại biểu.
- Cài đặt phần mềm Gomeet, kiểm tra đường truyền, chuẩn bị phòng họp có camera, micro, màn hình, tham gia kiểm thử và tổng duyệt.

4. Triển khai:

- Kết nối điểm cầu với điểm trung tâm (thành phố).
- Công dân tham gia trình bày nội dung; cán bộ phường phối hợp cung cấp thông tin, hỗ trợ kỹ thuật.
- Việc ghi âm, ghi hình thực hiện theo hướng dẫn lưu trữ hồ sơ hành chính, bảo mật thông tin cá nhân công dân.

Lưu trữ:

Dữ liệu hình ảnh, âm thanh lưu tại máy chủ của Ủy ban nhân dân phường hoặc hệ thống Cloud theo hướng dẫn từ thành phố.

Điều 12. Nội dung tiếp công dân

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ quản lý hành chính nhà nước tại phường.
2. Phản ánh sai phạm của cán bộ, công chức, cá nhân, tổ chức trên địa bàn.
3. Đề xuất giải pháp, góp ý trong hoạt động quản lý nhà nước ở địa phương.

CHƯƠNG IV: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN VÀ NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Được trình bày, cung cấp tài liệu, nhận phản hồi, được giải thích, hướng dẫn.
2. Quyền nhận văn bản thông báo kết luận sau buổi tiếp.
3. Quyền được bảo mật thông tin cá nhân, đặc biệt trong trường hợp tố cáo.

4. Có quyền khiếu nại hành vi gây phiền hà, sách nhiễu trong tiếp công dân.
5. Phải chấp hành nội quy, không gây mất trật tự, không ghi âm, hình trái quy định.

Điều 14. Trách nhiệm, quyền của người tiếp công dân

1. Hướng dẫn, ghi chép, phân loại, báo cáo lãnh đạo UBND phường xử lý đơn thư.
2. Từ chối tiếp trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.
3. Bảo mật thông tin người tố cáo, giữ gìn an ninh trật tự nơi tiếp công dân.

Chương V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường

1. Văn phòng HĐND và UBND phường chịu trách nhiệm triển khai, kiểm tra, đôn đốc thực hiện Quy chế này.
2. Công chức Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm thực hiện theo phân công.
3. Cập nhật kịp thời phần mềm Cơ sở dữ liệu quốc gia về giải quyết khiếu nại tố cáo (nếu có) và báo cáo định kỳ theo quy định.
4. Xây dựng kế hoạch tiếp công dân định kỳ, tham mưu báo cáo kết quả cho UBND thành phố theo tháng, quý, năm.
5. Chủ động sắp xếp, bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật về đường truyền, trang thiết bị; đảm bảo sẵn sàng kết nối với điểm cầu trung tâm, thực hiện tiếp công dân trực tuyến.
6. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được các cơ quan Trung ương, lãnh đạo ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng tiếp công dân trực tuyến.
7. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, Sở Khoa học và Công nghệ tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp.

Chương VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp ý kiến, báo cáo Chủ tịch UBND phường để xem xét sửa đổi, bổ sung phù hợp với thực tế và quy định pháp luật hiện hành.