

Số: 1911 /QĐ-UBND

Hải An, ngày 24 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,
phản ánh, kiến nghị trên địa bàn 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 tháng 11 năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

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 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020; Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 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; Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Nghị định 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về 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;

Căn cứ Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 09/01/2026 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-UBND phường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn 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 11/07/2025 của Ủy ban nhân dân phường.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường, các phòng, ban, đơn vị chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Công an 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;
- Thanh tra thành phố;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- CT, các PCT UBND;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường;
- Cổng thông tin điện tử phường;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Cao Huy Hiếu

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Hải An
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2026
của Ủy ban nhân dân phường Hải An)

Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân theo các hình thức trực tiếp và trực tuyến; tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất; quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý, theo dõi, đôn đốc những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn; Trách nhiệm của người đứng đầu, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Công an phường và các cơ quan, đơn vị liên quan; việc lập, quản lý, lưu trữ và khai thác hồ sơ giấy và dữ liệu điện tử, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân theo quy định.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
- Cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân.
- Các cơ quan, đơn vị, tổ chức cá nhân có liên quan.
- Công dân, tổ chức đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. 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 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân và xử lý đơn thư phải được thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật; bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời giữ gìn kỷ luật, kỷ cương hành chính.

2. Không né tránh, không đùn đẩy trách nhiệm, không chuyển đơn lòng vòng; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu chỉ thực hiện khi thật sự cần thiết và đúng quy định.

3. Bảo đảm bảo mật thông tin của người tố cáo, người cung cấp thông tin và dữ liệu cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; việc thực hiện trên môi trường số phải bảo đảm lưu vết đầy đủ, an toàn dữ liệu và khả năng truy xuất, kiểm tra khi cần thiết.

5. 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 cơ quan cấp trên và của Đảng uỷ, Hội đồng Nhân dân và Ủy ban nhân dân phường về công tác tiếp công dân.

6. Hoạt động phối hợp dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng, ban, cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc nhiệm vụ đột xuất do Ủy ban nhân dân phường giao.

7. Bảo đảm trật tự, an toàn tại nơi tiếp công dân.

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Hình thức tiếp công dân

- Trực tiếp: tại điểm tiếp công dân trụ sở Ủy ban nhân dân 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 thành phố. 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 6. Lịch tiếp công dân

1. Tiếp thường xuyên: Từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, trong giờ hành chính.
2. Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào các ngày thứ 3 của tuần 2 và tuần 4 hàng tháng và được niêm yết công khai tại trụ sở phường và trên cổng thông tin điện tử của phường. Nếu có thay đổi, UBND phường sẽ thông báo bằng văn bản và trên cổng thông tin điện tử của phường.

3. Tiếp công dân đột xuất: Thực hiện trong các trường hợp vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, phát sinh yếu tố liên quan đến an ninh, trật tự hoặc theo chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền

Điều 7. Địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện tại điểm Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Hải An, địa chỉ: Số 02 đường Trần Hoàn, Tổ dân phố Đằng Hải 6,

phường Hải An, thành phố Hải Phòng (Trụ sở Bộ phận “Một cửa” Ủy ban nhân dân quận Hải An cũ) hoặc địa điểm khác thuận tiện, đảm bảo những điều kiện cần thiết để tiếp công dân theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm tổ chức, cá nhân tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường:

- Trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày/tháng (thông báo công khai).
- Chủ trì tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu từ thành phố hoặc các vụ việc phức tạp.

- Chỉ đạo xử lý, giải quyết đơn thư sau tiếp công dân.

2. Cán bộ, công chức được phân công:

- Trực tiếp tiếp nhận, phân loại đơn, báo cáo lãnh đạo phường.
- Hướng dẫn công dân thực hiện đúng quy định.
- Hỗ trợ về kỹ thuật trong các buổi tiếp công dân trực tuyến.
- Ghi chép đầy đủ Sổ tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

3. Công an phường:

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

4. Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn

Chuẩn bị tài liệu liên quan và tham gia buổi tiếp công dân khi có chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; giải quyết đơn thư khi được sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sau buổi tiếp công dân.

5. 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.

CHƯƠNG III: TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Tiếp công dân trực tiếp

1. Công dân đăng ký và ghi thông tin tại sổ tiếp dân.
2. Công chức được phân công đón tiếp, kiểm tra thông tin, lắng nghe trình bày, ghi chép vào sổ hoặc phần mềm.
3. Tiếp nhận đơn (nếu có)
4. Trường hợp thuộc thẩm quyền: xử lý, tham mưu Chủ tịch UBND phường giải quyết.

5. Không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Điều 10. Tiếp công dân trực tuyến

1. Thực hiện khi công dân không thể đến trực tiếp hoặc theo Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật và quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có hạ tầng kỹ thuật phù hợp và theo hướng dẫn của cơ quan cấp trên hoặc qua nền tảng dùng chung do cấp trên triển khai.

3. Công dân (hoặc công dân đại diện cho đoàn đông người) đăng ký buổi tiếp dân của Chủ tịch ủy ban nhân dân phường; cung cấp họ tên, địa chỉ, số căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có);

4. Người tiếp công dân có trách nhiệm xác thực danh tính; trường hợp không xác định được hoặc có dấu hiệu giả mạo thì được tạm dừng hoặc từ chối buổi làm việc.

5. Dữ liệu buổi tiếp công dân được lưu tại máy chủ của Ủy ban nhân dân phường hoặc hệ thống Cloud theo hướng dẫn từ thành phố.

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

Điều 11. 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. Chấp hành nội quy nơi tiếp công dân, không gây mất trật tự, xúc phạm người thi hành công vụ; không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, lắng nghe và tiếp nhận đầy đủ nội dung trình bày của công dân; hướng dẫn công dân trình bày rõ ràng, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) để phục vụ việc xem xét, xử lý theo quy định. Đồng thời, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ, gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền; không hứa hẹn, không cam kết giải quyết vượt thẩm quyền.

2. Nội dung tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ, trung thực; lập biên bản tiếp công dân hoặc phiếu tiếp nhận theo quy định. Trường hợp công dân cung cấp tài liệu, chứng cứ thì thực hiện tiếp nhận, kiểm đếm theo quy định.

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 13. Trách nhiệm người đứng đầu

1. Người đứng đầu Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm toàn diện trong việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa phương; ban hành hoặc chỉ đạo ban hành các văn bản chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị có liên quan trong việc phối hợp thực hiện.

2. Thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; trực tiếp chỉ đạo xử lý các vụ việc phức tạp, đông người hoặc có dấu hiệu kéo dài, vượt thẩm quyền.

3. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ; xem xét, quyết định hoặc kiến nghị xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân vi phạm quy chế hoặc chậm trễ trong việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị chuyên môn, các cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân

1. *Văn phòng HĐND và UBND phường*: Là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận, quản lý, lưu trữ hồ sơ tiếp công dân và xử lý đơn thư (bao gồm hồ sơ giấy và dữ liệu điện tử); theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết của các phòng, ban, đơn vị liên quan; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện theo định kỳ hoặc đột xuất; tham mưu Chủ tịch UBND phường trong công tác chỉ đạo, điều hành và xử lý các vụ việc phát sinh.

2. *Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị và Công chức chuyên môn*: Có trách nhiệm tham mưu, đề xuất và tổ chức thực hiện việc xác minh, xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được phân công; bảo đảm việc giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

Tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường khi được mời. Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và cử cấp phó dự thay.

3. *Công an phường*: Có trách nhiệm chủ trì, phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý các

hành vi vi phạm pháp luật, gây mất an ninh trật tự trong quá trình tiếp công dân hoặc khi phát sinh vụ việc đông người, phức tạp.

4. *Chế độ thông tin, báo cáo*: Các công chức chuyên môn, Công an phường và các bộ phận có liên quan có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, số liệu, tài liệu phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo. Việc báo cáo được thực hiện định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND phường hoặc cơ quan có thẩm quyền.

Điều 15. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.
2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Trưởng Công an phường, các công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.
3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.