

Số: /QĐ-UBND Hải Dương, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và xử lý đơn
của UBND phường Hải Dương

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI DƯƠNG

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 6/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết 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 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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 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 phản ánh, kiến nghị;

Căn cứ Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 03/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường Hải Dương ban hành Quy chế làm việc của UBND phường Hải Dương nhiệm kỳ 2021-2026;

Theo 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 và xử lý đơn của Chủ tịch UBND phường Hải Dương.

Điều 2. Hiệu lực thi hành:

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Trách nhiệm thi hành:

Chánh Văn phòng HĐND và UBND; Trưởng các đơn vị trực thuộc, các cơ quan tham gia tiếp công dân; các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTĐU, TTHĐND phường (để báo cáo);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Niêm yết tại Trụ sở UBND phường;
- Lưu: VT, CV Thủy (5b).

CHỦ TỊCH

Phạm Thị Thanh Vân

QUY CHẾ

Tiếp công dân và xử lý đơn của UBND phường Hải Dương

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025 của
Chủ tịch UBND phường Hải Dương)*

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, quyền hạn của người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường.

2. Quy chế này áp dụng đối với người thực hiện tiếp công dân phường và các cơ quan phối hợp tiếp công dân 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, khiếu nại, tố cáo 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.

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, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

4. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Trụ sở UBND phường.

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

3. 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.

Điều 4. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở UBND phường là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với HĐND và UBND phường, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Trụ sở UBND phường niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND phường.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

1. Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, ngày tết theo quy định).

2. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào thứ Ba hàng tuần (trường hợp trùng vào ngày nghỉ lễ, ngày tết Chủ tịch UBND phường sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo); tiếp công dân đột xuất theo quy định.

CHƯƠNG II.

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN

Điều 6. Thẩm quyền trong công tác tiếp công dân

Việc tiếp công dân của UBND phường được thực hiện theo quy định tại Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013, khoản 2 Điều 3 Nghị định 141/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ, Thông tư số 02/2025/TT-TTCTP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ và quy định của pháp luật có liên quan.

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phân công đơn vị, công chức có chuyên môn phù hợp thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Tham mưu, thực hiện việc tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND phường tại các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất;

b) 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; yêu cầu công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật;

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

d) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường;

đ) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND phường thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- a) Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND phường;
- b) Tham mưu Chủ tịch UBND 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 UBND phường; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu giúp Chủ tịch UBND 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 UBND phường.

4. Mọi quan hệ phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp dân với cán bộ, công chức thuộc UBND phường:

- Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà nội dung có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cán bộ, công chức nào thì cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân phải thông báo cho cán bộ, công chức đó để phối hợp tiếp dân.

- Khi nhận được thông báo của cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân thì cán bộ, công chức trong phạm vi trách nhiệm của mình phải tham gia tiếp dân và trả lời công dân trong thời hạn luật định.

5. Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn thì Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch UBND phường kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo xử lý.

Điều 7. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở UBND phường, qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND phường.

2. Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Chủ tịch UBND phường, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND phường.

Điều 8. Giải quyết khiếu nại Chủ tịch UBND phường

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại Chủ tịch UBND phường

- a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp;

b) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch UBND thành phố Hải Dương (cũ), người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố Hải Dương (cũ) về vụ việc liên quan đến nội dung đã được phân cấp cho UBND phường sau khi kết thúc chính quyền cấp huyện.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch UBND phường giao cơ quan chuyên môn xem xét việc thụ lý khiếu nại; trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì Chủ tịch UBND phường ra thông báo thụ lý; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì thông báo về việc không thụ lý cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do.

3. Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh hoặc tham mưu Chủ tịch UBND phường thành lập Tổ xác minh để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh, tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.

4. Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch UBND phường trong việc theo dõi, đôn đốc và tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND phường có hiệu lực pháp luật.

5. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND phường và khiếu nại đến Chủ tịch UBND thành phố thì Chủ tịch UBND thành phố xem xét, giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Giải quyết tố cáo của Chủ tịch UBND phường

1. Chủ tịch UBND phường giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường và công chức, viên chức khác do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

2. Chủ tịch UBND phường tự mình hoặc giao cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo, điều kiện thụ lý tố cáo và tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét việc thụ lý tố cáo.

Trường hợp đủ điều kiện thụ lý tố cáo, Chủ tịch UBND phường ra quyết định thụ lý tố cáo, giao cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường xác minh nội dung tố cáo. Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý, Chủ tịch UBND phường không thụ lý tố cáo và thông báo cho người tố cáo biết lý do.

3. Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh nội dung tố cáo hoặc tham mưu Chủ tịch UBND phường thành lập Tổ xác minh để xác minh nội dung tố cáo; báo cáo kết quả xác minh và tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét, ban hành kết luận nội dung tố cáo.

4. Chủ tịch UBND phường quyết định xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị xử lý hành vi vi phạm theo kết luận nội dung tố cáo; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo; chỉ đạo theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

Điều 10. Việc tạm đình chỉ công tác, tạm thời chuyển vị trí công tác khác đối với người có hành vi liên quan đến tham nhũng

Chủ tịch UBND phường quyết định tạm đình chỉ công tác, tạm thời chuyển vị trí công tác khác đối với người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường và người có chức vụ, quyền hạn do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

**CHƯƠNG III.
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 11. Tổ chức thực hiện

Giao Văn phòng HĐND và UBND phường hướng dẫn, kiểm tra việc tổ chức thực hiện nội dung quy chế này; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho việc tiếp công dân. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc thì Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tổng hợp ý kiến, báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND phường xem xét, quyết định.

Cán bộ, công chức thuộc UBND phường; cán bộ, công chức UBND phường được phân công nhiệm vụ tiếp dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy chế này.

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân có trách nhiệm tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp dân, tổ chức thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của UBND thành phố, Thanh tra thành phố.

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Quá trình thực hiện quy chế này, tập thể, cá nhân có thành tích sẽ được biểu dương, khen thưởng kịp thời. Cơ quan, đơn vị và cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm phải xử lý nghiêm minh theo pháp luật hiện hành./.