

Số: /QĐ-UBND

Hưng Đạo, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại,
tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HƯNG ĐẠO

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 Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định 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 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCTP 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 Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn thư, khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này là Quy chế Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường Hưng Đạo.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân; Trưởng các phòng chuyên môn của phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra thành phố;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- UBMTTQVN và các đoàn thể phường;
- CT, các PCT.UBND phường;
- Công an, Quân sự phường;
- CVP, PCVP HĐND&UBND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Minh

QUY CHẾ

Tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 102 /QĐ-UBND, ngày 18 tháng 7 năm 2025
của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo.
2. Quy chế này áp dụng đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức tiếp công dân; cơ quan phối hợp tiếp công dân; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân của UBND phường.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp 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 UBND, 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 Tiếp công dân của 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.

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

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 UBND, 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 5 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).

3. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

Điều 6. Nhiệm vụ tiếp công dân

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và lĩnh vực được giao, cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức khi tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của phường có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND phường thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) 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;

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

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

d) 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 giúp Chủ tịch UBND phường thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND phường;

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

c) Tham mưu cho UBND, Chủ tịch UBND phường phối hợp với các cơ quan: Văn phòng Đảng ủy phường, Thường trực HĐND phường, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường trong việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân 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 theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 7. Phối hợp tiếp công dân

1. Đối với cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường, Trưởng phòng chuẩn bị các tài liệu, hồ sơ liên quan đến vụ việc; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường, các cơ quan, đơn vị có liên quan để thực hiện việc tiếp công dân cùng UBND, Chủ tịch UBND phường tại các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

2. Đối với cán bộ, công chức tiếp công dân, khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức phường thì cán bộ, công chức tiếp công dân giúp Chủ tịch UBND phường thông báo đến cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức có liên quan để phối hợp, tham mưu giải quyết. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức nhận được thông báo có trách nhiệm tham gia tiếp công dân, trả lời nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

3. Các cơ quan phối hợp tiếp công dân Các cơ quan, tổ chức: Văn phòng Đảng ủy phường, Thường trực HĐND phường, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, thành viên của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, Quân sự phường, Công an phường cử đại

diện Lãnh đạo của cơ quan, tổ chức mình tham dự đầy đủ các buổi tiếp công dân do Chủ tịch UBND phường tổ chức.

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

CHƯƠNG III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND

1. Giúp Chủ tịch 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.

2. Bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho việc tiếp công dân. Tổng hợp khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện Quy chế này, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

Điều 9. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan

Cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức khi tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của UBND phường phải thực hiện đầy đủ nội dung Quy chế này và các quy định của pháp luật liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân./.