

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1014/QĐ-UBND ngày 29/6/2026  
của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Đối tượng điều chỉnh

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

#### Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết các nội dung sau:

- Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
- Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

#### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

- Đảm bảo công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân.
- Tôn trọng và 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.
- Giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định.

#### Điều 4. Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo

- Về quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:
  - Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo.

c) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo.

d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Về nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Thực hiện Quy chế này và các quy định có liên quan đến việc tiếp công dân; thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

b) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

c) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy tiếp công dân.

d) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người tiếp công dân.

e) Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II** **TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT**

### **Điều 5. Tiếp công dân định kỳ**

1. Thời gian:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào hai ngày nhất định trong tháng tại địa điểm Tiếp công dân của phường (*ngày cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường*); trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

Việc thay đổi ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được thông báo trên loa truyền thanh, Cổng thông tin điện tử phường và công dân dự kiến tiếp.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao hoặc ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường.

2. Địa điểm: Phòng tiếp công dân – Tầng 1, trụ sở Ủy ban nhân dân phường  
(*Khu trung tâm Hành chính, đường Mạc Đăng Doanh, phường Hưng Đạo, thành phố Hải Phòng*)

3. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ

- Lãnh đạo các phòng chuyên môn, trung tâm, đơn vị trực thuộc phường  
(*theo Thông báo hoặc Giấy mời trong các trường hợp vụ việc cụ thể*);

- Công an phường;

- Bộ phận phụ trách Cổng thông tin điện tử phường (*đăng bài và đưa tin*);

- Công dân được mời tham dự tiếp công dân định kỳ;

4. Công dân thực hiện đăng ký việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trước ngày 01 và ngày 15 hàng tháng. Trường hợp đăng ký sau ngày 01 và ngày 15 hàng tháng sẽ được tổng hợp vào tuần tiếp theo (*trừ trường hợp các vụ việc phức tạp và có chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường*).

5. Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

a) Lãnh đạo hoặc chuyên viên Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tuyên bố lý do; giới thiệu thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản.

b) Lãnh đạo hoặc chuyên viên Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường: Phổ biến nội dung cơ bản của Nội quy Tiếp công dân; tóm tắt vụ việc của công dân theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

c) Công dân trình bày bổ sung nội dung về vụ việc (nếu có).

d) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ định Lãnh đạo hoặc chuyên viên phòng chuyên môn, trung tâm trực thuộc báo cáo quá trình giải quyết, xác minh vụ việc, đề xuất hướng giải quyết vụ việc của công dân.

đ) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường (người chủ trì tiếp công dân) kết luận.

6. Thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ.

**Điều 6. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Địa điểm: Tại phòng tiếp công dân hoặc địa điểm khác thuận tiện, đảm bảo những điều kiện cần thiết để tiếp công dân theo quy định.

3. Căn cứ nội dung công việc cụ thể và tình hình thực tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định trình tự tiếp công dân đột xuất, thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

### **Điều 7. Chế độ thông tin báo cáo, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sau tiếp công dân**

#### **1. Chế độ thông tin báo cáo**

Định kỳ hàng tháng, quý, năm các phòng chuyên môn, trung tâm thuộc Ủy ban nhân dân phường, cơ quan, đơn vị có liên quan được giao nhiệm vụ tại các kết luận sau tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của đơn vị mình, báo cáo và gửi về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường để tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phối hợp với các phòng chuyên môn, các trung tâm, cơ quan, đơn vị có liên quan đôn đốc việc xử lý, giải quyết của các phòng chuyên môn, tổ chức, cá nhân đối với các nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao tại các văn bản kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

## **CHƯƠNG III TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 8. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường**

1. Chịu trách nhiệm chung về công tác tham mưu, chuẩn bị các điều kiện và tổ chức hoạt động tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân; phối hợp với Công an phường, các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm an ninh, trật tự địa điểm Tiếp công dân của phường.

3. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, xác định thời gian, nội dung tiếp công dân trước ngày tiếp công dân định kỳ; dự thảo trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại địa điểm Tiếp công dân của phường, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

5. Chỉ đạo Công chức Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường phụ trách tiếp công dân:

a) Tiếp nhận, phân loại các đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; xác định nhân thân của các công dân đăng ký tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

b) Hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

c) Tham mưu về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định.

d) Chuẩn bị tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

đ) Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân sau buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

e) Đôn đốc các phòng, ban, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nghiêm túc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

f) Tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để báo cáo Ban Tiếp công dân thành phố, Thanh tra Thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố khi có yêu cầu.

**Điều 9. Thủ trưởng các phòng chuyên môn, các trung tâm, đơn vị có liên quan; Công an phường; Trạm Y tế phường.**

1. Có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã

được Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Tham dự 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; các trung tâm, đơn vị, Công an phường, Trạm y tế phường phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và cử cấp phó, chuyên viên dự thay (*đối với tiếp công dân định kỳ phải báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trước 01 ngày*).

3. Trưởng Công an phường tham mưu bảo đảm an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, Nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự của người khác, huỷ hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

4. Trạm y tế phường bố trí, sắp xếp cán bộ và phương tiện thường trực tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường để phục vụ các buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

### **Điều 10. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; các phòng chuyên môn; các trung tâm, đơn vị, Công an phường, Trạm y tế phường và các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường (*qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường*) để tổng hợp, xem xét, sửa đổi bổ sung theo quy định./.