

Số: /QĐ-UBND

Nam Đồ Sơn, ngày tháng năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,  
phản ánh của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồ Sơn**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM ĐỒ SƠN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;*

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

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

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành của một số Điều của Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền địa phương 2 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

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

*Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng 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 “Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồ Sơn”.

**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 phường; Thủ trưởng các phòng chuyên môn; Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan và các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra thành phố;
- Ban tiếp công dân thành phố; (*Để Báo cáo*)
- TT. Đảng ủy, HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Như Điều 3;
- Các phòng chuyên môn;
- Các cơ quan, đơn vị;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Hoàng Gia Đông**

**QUY CHẾ****Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,  
phản ánh của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồ Sơn**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /12/2025  
của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồ Sơn)

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân (cụm từ “tiếp công dân” sau đây gọi tắt là “tiếp dân”), tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, các phản ánh, kiến nghị (gọi tắt là đơn thư) của công dân.

2. Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân (UBND) phường Nam Đồ Sơn; cán bộ, công chức thuộc UBND phường Nam Đồ Sơn được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận tiếp công dân của UBND phường; các tổ chức, cá nhân khác có liên quan phải thực hiện theo quy chế này và tuân thủ theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Phòng, chống tham nhũng và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

**Điều 2. Mục đích của việc tiếp dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND phường Nam Đồ Sơn.

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

4. Quản lý, tiếp nhận, xử lý, theo dõi toàn bộ đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

**Chương II**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**  
**Mục 1**  
**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 3: Tổ chức tiếp dân**

Phòng tiếp dân của UBND phường do một công chức Văn phòng HĐND và UBND phường trực tiếp phụ trách theo sự phân công của Chủ tịch UBND phường.

**Điều 4. Địa điểm tiếp dân**

Được đặt tại trụ sở của UBND phường, được bố trí ở vị trí thuận lợi, thoáng mát, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất làm việc nhằm tạo điều kiện thuận lợi để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và là nơi để cho lãnh đạo UBND phường định kỳ tiếp và giải quyết đơn thư của công dân.

Tại phòng tiếp dân phải niêm yết nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân của Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND phường.

**Điều 5. Thời gian tiếp dân**

Tiếp dân được duy trì thường xuyên, liên tục vào các ngày làm việc theo quy định của pháp luật và chỉ thực hiện trong giờ hành chính, tại Phòng tiếp dân.

**Điều 6. Cán bộ, công chức thường trực tiếp dân**

Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân được sử dụng con dấu của UBND phường trong hoạt động tiếp công dân. Đóng dấu treo vào góc trái trên giấy hẹn làm việc.

**Điều 7. Chủ tịch UBND phường tiếp dân**

1. Chủ tịch UBND phường tiếp dân vào các ngày thứ 5 hàng tuần. Nếu ngày tiếp dân của Chủ tịch trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc bận công tác khác thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Chủ tịch UBND phường có thể phân công cho Phó chủ tịch UBND phường tiếp một số kỳ để nghe, xử lý và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách. Lịch tiếp dân phải được xây dựng thành kế hoạch từ đầu năm và thông báo công khai cho công dân biết.

Ngoài thời gian tiếp dân định kỳ hàng tuần, Chủ tịch UBND phường có thể tiếp dân vào những ngày khác khi cần thiết theo đề nghị của công chức Văn phòng HĐND và UBND phường phụ trách công tác tiếp dân.

2. Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân chủ trì phối hợp với thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu báo cáo Chủ tịch, Phó chủ tịch trước khi Chủ tịch, Phó chủ tịch tiếp dân.

3. Khi Chủ tịch, Phó chủ tịch tiếp dân; Cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân, trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh của công dân, đại diện các đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Chủ tịch, Phó chủ tịch có trách nhiệm cùng dự.

### **Điều 8. Bảo vệ Bộ phận tiếp công dân**

Bảo vệ cơ quan UBND phường, Công an phường có nhiệm vụ bảo vệ trật tự, an toàn phòng tiếp dân; trong trường hợp cần thiết Công an phường có thể áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp dân.

## **Mục 2**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP DÂN QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN**

#### **Điều 9. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân**

Khi tiếp dân, cán bộ, công chức thường trực tiếp dân có nhiệm vụ:

1. Chấp hành đúng nội quy, quy chế đề ra và có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc được giao. Mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định. Khi giao tiếp với công dân phải tự giới thiệu họ, tên, chức vụ của mình, có thái độ lịch sự, nhã nhặn khi trao đổi công việc.

2. Có thái độ hòa nhã, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo.

3. Là đầu mối tiếp xúc và hướng dẫn công dân; thực hiện việc phối hợp hoạt động tiếp công dân của các tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường.

4. Công chức tiếp công dân phải nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân khi đến làm việc.

5. Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn và ghi chép những nội dung tiếp công dân theo quy định.

6. Tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, các đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo, các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo.

7. Yêu cầu công dân ký xác nhận và viết biên nhận đầy đủ các tài liệu, giấy tờ đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp.

8. Báo cáo ngay cho lãnh đạo cơ quan và thông báo cho Công an phường, bảo vệ cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại Bộ phận tiếp công dân.

9. Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường đối với trường hợp công dân yêu cầu được Chủ tịch UBND phường tiếp.

10. Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

11. Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì đề xuất để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật về Khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 10. Quyền của cán bộ, công chức tiếp dân**

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, từ chối tiếp những công dân nếu không xuất trình giấy tờ trên.

2. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về Pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư trong trường hợp có Luật sư trợ giúp người khiếu nại; từ chối tiếp luật sư nếu không xuất trình các giấy tờ trên.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

4. Yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp dân ghi chép nội dung công dân trình bày, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản đó.

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

a) Từ chối tiếp công dân đang trong tình trạng say rượu, bia, tâm thần và những người vi phạm nội quy Phòng Tiếp công dân.

b) Người đã có thông báo không tiếp của cơ quan có thẩm quyền.

c) Người đến khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, khiếu nại đã được toà án thụ lý giải quyết sau khi đã giải thích, trả lời đầy đủ cho đương sự.

## **Mục 3**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN**

#### **Điều 11. Quyền của công dân khi đến Bộ phận Tiếp công dân**

1. Tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị bằng đơn hoặc trực tiếp trình bày.

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày.

3. Khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh với thủ trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

4. Yêu cầu được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng văn bản.

5. Yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

6. Góp ý kiến bằng văn bản bỏ vào hộp thư góp ý, ghi sổ góp ý hoặc trực tiếp trình bày.

## **Điều 12. Nghĩa vụ của công dân khi đến Bộ phận tiếp công dân**

Khi đến Bộ phận tiếp dân, công dân có nghĩa vụ:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy uỷ quyền hợp pháp, nếu là luật sư đại diện cho người khiếu nại thì phải có thẻ luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về Pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy Tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình khi có yêu cầu, ký xác nhận những nội dung đã trình bày khi được công chức tiếp dân yêu cầu.

4. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung cần cử người đại diện trình bày với cán bộ tiếp công dân; nếu gửi đơn thì phải có một người ký tên hoặc điểm chỉ.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình

### **Mục 4**

## **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN**

### **Điều 13. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo**

1. Cán bộ, công chức tiếp dân chỉ tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường. Sau khi tiếp nhận đơn, cán bộ, công chức tiếp dân phải báo cáo kịp thời để xử lý theo quy định.

2. Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân đều phải chuyển đến Bộ phận tiếp công dân để vào sổ theo dõi, phân loại và xử lý theo quy định.

### **Điều 14. Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo**

Khi nhận đơn thư khiếu nại tố cáo của công dân từ mọi nguồn chuyển đến, Bộ phận tiếp công dân của UBND phường xử lý như sau:

1. Đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường và đủ điều kiện theo quy định thì phải trình Chủ tịch UBND phường xem xét, quyết định việc thụ lý để giải quyết.

2. Đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì phải có văn bản trả lời cho người khiếu nại, người tố cáo biết rõ lý do không thụ lý giải quyết.

3. Trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì trả lại đơn và hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn và trả lời phải thực hiện bằng văn bản.

4. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để được giải quyết đồng thời thông báo (bằng văn bản) cho người có đơn biết.

5. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì xử lý nội dung khiếu nại riêng, nội dung tố cáo riêng theo quy định.

6. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp dân phải báo cáo với lãnh đạo đề yêu cầu cấp dưới giải quyết và chỉ đạo kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết.

### **Mục 5**

## **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP GIỮA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP DÂN VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC THUỘC UBND PHƯỜNG TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 15. Mối quan hệ phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp dân với cán bộ, công chức thuộc UBND phường**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà nội dung có liên 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.

2. 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.

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16. 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 Bộ phận tiếp dân theo quy định hiện hành. 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 để UBND phường xem xét, quyết định.

**Điều 17. 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 18. 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.

**Điều 19. 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./.