

Số: /QĐ-UBND

Nam Đồng, ngày 30 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM ĐỒNG

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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; Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Tổng 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 Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

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 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND phường Nam Đồng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Nam Đồng về việc ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân và việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Thủ trưởng các phòng, đơn vị, Tổ trưởng Tổ dân phố và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Cổng Thông tin điện tử phường;
- Niêm yết tại trụ sở UBND phường;
- Lưu: VT.VP

CHỦ TỊCH

Nguyễn Quang Huy

QUY CHẾ

**Tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồng**
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2026
của Ủy ban nhân dân phường Nam Đồng)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, trách nhiệm, trình tự tổ chức tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường Nam Đồng; trách nhiệm của các cơ quan, bộ phận và cá nhân có liên quan.

2. Đối tượng áp dụng

Áp dụng đối với công dân, cơ quan, tổ chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND phường Nam Đồng; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích hoạt động tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

2. Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; thông qua hoạt động tiếp công dân tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật cho công dân.

3. Tạo điều kiện thuận lợi để công dân kịp thời thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp 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. Hoạt động tiếp công dân phải tuân thủ quy định pháp luật, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Đảm bảo có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các phòng, đơn vị, đoàn thể, khu dân cư; công tác phối hợp cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

4. 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.

5. 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.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

Thực hiện theo quy định tại Điều 6 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân hoặc trong các trường hợp sau đây:

a) Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

d) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

g) Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

h) Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

i) Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

k) Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật tiếp công dân, các điểm a, b, c, d, đ, e, g, i và k khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân theo quy định khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và điểm h khoản 1 Điều này thì Chủ tịch UBND phường ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

4. Việc từ chối tiếp công dân phải thực hiện theo đúng căn cứ pháp luật; không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm.

Chương II

ĐỊA ĐIỂM TIẾP DÂN; HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN; TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN; TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ VÀ ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 6. Địa điểm Tiếp công dân của UBND phường

1. Trụ sở UBND phường là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 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 7. Thẩm quyền trong công tác tiếp công dân

Việc tiếp công dân của Chủ tịch 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-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ và quy định của pháp luật có liên quan.

1. Chủ tịch UBND phường phân công phòng, 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 công chức tiếp dân với 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 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 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. Công an phường có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm Tiếp công dân phường; chủ động, kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại địa điểm tiếp công dân phường và các địa điểm khác trên địa bàn phường có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

6. 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 cấp trên có thẩm quyền chỉ đạo xử lý.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND phường phân công, bố trí cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại trụ sở UBND phường Nam Đồng hoặc trong trường hợp đột xuất để tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Phối hợp với các phòng, ban, đơn vị có liên quan trong việc tham gia tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân phường theo quy định pháp luật.

2. Cán bộ tiếp công dân phối hợp các phòng, ban, đơn vị, khu dân cư có liên quan trong xử lý vụ việc liên quan đến công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp hiệu quả, đồng bộ với các đơn vị, đoàn thể có liên quan xử lý các vụ việc công dân tụ tập đông người, có nguy cơ dẫn đến phát sinh phức tạp gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn phường.

Điều 9. Tiếp công dân trực tuyến

1. Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân được thực hiện trực tiếp thông qua môi trường mạng, có sử dụng thiết bị điện tử và phần mềm ứng dụng kết nối giữa người tiếp công dân với công dân tại các địa điểm tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi đáp ứng các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, hệ thống thông tin, thiết bị, đường truyền và các điều kiện bảo đảm khác theo quy định của pháp luật; thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc trên hệ thống dùng chung do cơ quan có thẩm quyền triển khai.

3. Trình tự, thủ tục tiếp công dân trực tuyến được thực hiện như đối với tiếp công dân trực tiếp, bảo đảm việc xác thực thông tin của công dân, ghi nhận đầy đủ nội dung trình bày, ý kiến trao đổi và kết quả tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

4. Công dân được ghi âm, ghi hình trong quá trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật; việc ghi âm, ghi hình không được làm ảnh hưởng đến trật tự buổi tiếp công dân, cản trở hoạt động công vụ hoặc xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân và quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

5. Cơ quan, đơn vị tổ chức tiếp công dân trực tuyến có trách nhiệm bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; việc thu thập, quản lý, lưu trữ, khai thác và sử dụng dữ liệu tiếp công dân trực tuyến phải tuân thủ quy định của pháp luật về an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, lưu trữ và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường

1. Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân định kỳ 02 lần/tháng (vào ngày 15 và ngày 30 hằng tháng) tại địa điểm tiếp công dân, thời gian tiếp từ 08 giờ 00 phút sáng. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ vào thứ Bảy hoặc chủ Nhật thì lịch tiếp dân chuyển sang ngày thứ Hai của tuần tiếp theo, nếu trùng vào ngày nghỉ Lễ, ngày Tết và khi lịch tiếp công dân trùng với lịch làm việc với cấp trên thì Chủ tịch UBND phường sẽ tiếp công dân vào một ngày phù hợp khác.

2. Trường hợp công tác đột xuất mà lịch tiếp công dân đã được thông báo công khai theo Điều 24 của Luật Tiếp công dân năm 2013 thì Chủ tịch UBND phường lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và có thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân vào một ngày phù hợp khác.

Điều 11. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ

1. Công chức được phân công tiếp công dân tham mưu mời đại diện lãnh đạo, Ủy ban kiểm tra Đảng, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, Công an phường cùng đại diện các phòng, trung tâm, đoàn thể có liên quan cùng dự tiếp công dân định kỳ với Chủ tịch UBND phường.

2. Cán bộ được phân công tiếp dân chịu trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân định kỳ đến các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể có liên quan biết tham dự và phối hợp với các đơn vị chức năng chuẩn bị tốt điều kiện, hồ sơ, nội dung, chương trình phục vụ buổi tiếp công dân.

Điều 12. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ

1. Công dân khi đến tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường phải thực hiện cung cấp thông tin cá nhân hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu là người đại diện*), trình bày tóm tắt nội dung vụ việc đồng thời cung cấp các hồ sơ, chứng cứ có liên quan.

2. Công chức tiếp công dân thực hiện các nội dung: Sắp xếp, bố trí thứ tự tiếp công dân; ghi chép nội dung trình bày của công dân và ý kiến kết luận của Chủ trì vào sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; viết giấy biên nhận cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày và ý kiến của các đơn vị tham gia buổi tiếp công dân. Chủ trì tiếp công dân cho ý kiến kết luận từng vụ việc. Trường hợp nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thể trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì người chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xem xét, rà soát và tham mưu ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

4. Trường hợp số lượng công dân đến yêu cầu được tiếp đông, thời gian để bố trí tiếp không đảm bảo, Cán bộ tiếp công dân sẽ tổng hợp những trường hợp chưa thể tiếp để bố trí vào ngày tiếp công dân định kỳ tiếp theo và thông báo cho những trường hợp trên đến tham gia buổi tiếp công dân.

5. Chậm nhất là sau 05 (ba) ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, các phòng, ban, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND phường ban hành thông báo Kết luận của người Chủ trì và gửi đến các cá nhân, tổ chức có liên quan biết, thực hiện; đồng thời chủ động phối hợp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị có liên quan trong việc thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của người Chủ trì.

Điều 13. Hoạt động tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch UBND phường thực hiện tiếp công dân đột xuất khi có những vụ việc gây bức xúc trong nhân dân ở lĩnh vực được phân công phụ trách; khi có yêu cầu của người dân hoặc ủy quyền của Chủ tịch UBND phường.

3. Công dân khi có yêu cầu tiếp công dân đột xuất thực hiện đăng ký tại Địa điểm tiếp công dân phường để được xem xét theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013, ngoài ra sẽ tiếp những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

Chương III

CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN XỬ LÝ ĐƠN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Nguồn tiếp nhận đơn và thông tin

1. *Tiếp nhận trực tiếp:* Công dân, cơ quan, tổ chức nộp đơn hoặc trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân theo quy định.

2. *Dịch vụ bưu chính:* Đơn được gửi đến cơ quan thông qua các hình thức chuyển phát bưu điện hoặc các dịch vụ chuyển phát nhanh hợp pháp khác.

3. *Qua hệ thống trực tuyến:* Thông tin được gửi qua Cổng dịch vụ công, các nền tảng công nghệ thông tin hoặc các kênh tiếp nhận trực tuyến khác do cơ quan có thẩm quyền thiết lập và công bố.

4. *Chuyển giao từ cơ quan có thẩm quyền:* Đơn hoặc thông tin do các cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền chuyển đến để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Phân loại nội dung

Người tiếp công dân có trách nhiệm căn cứ nội dung đơn và các tài liệu, thông tin kèm theo để xác định đơn thuộc loại khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành,

Điều 15. Đăng ký và lập hồ sơ ban đầu

1. Ngay sau khi tiếp nhận đơn, Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện đăng ký vào sổ theo dõi và cập nhật trên hệ thống dữ liệu điện tử (nếu có), thực hiện cấp số tiếp nhận hoặc mã hồ sơ (nếu áp dụng hệ thống quản lý điện tử) để phục vụ quản lý thống nhất.

2. Trường hợp công dân nộp kèm tài liệu, chứng cứ, người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm đếm, ghi nhận danh mục, tình trạng tài liệu và lập giấy biên nhận có xác nhận của các bên liên quan để làm căn cứ đối chiếu, quản lý.

3. Hồ sơ được lập theo nguyên tắc “một vụ việc – một hồ sơ”, bảo đảm quản lý thống nhất giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử; các tài liệu phát sinh trong quá trình xử lý được cập nhật đầy đủ, liên tục vào hồ sơ.

Điều 16. Xử lý đơn thư theo thẩm quyền

1. *Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường:* Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, đăng ký, phân loại đơn thư; tham mưu Chủ tịch UBND phường giao công chức chuyên môn hoặc bộ phận có liên quan tổ chức thụ lý, xác minh và giải quyết theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn luật định; đồng thời theo dõi, đôn đốc việc thực hiện, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài hoặc phát sinh khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết.

2. *Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã:* Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định; bảo đảm kịp thời, đúng pháp luật, không chuyển đơn lòng vòng hoặc đùn đẩy trách nhiệm.

Điều 17. Xử lý đối với đơn có nhiều nội dung hoặc nhiều loại

1. Trường hợp đơn có nhiều nội dung thuộc các nhóm khác nhau như khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn người gửi tách riêng từng nội dung để thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục của từng loại; trường hợp cần thiết, cơ quan tiếp nhận chủ động phân tách nội dung và giao xử lý theo thẩm quyền đối với từng phần việc.

2. Việc xử lý phải bảo đảm không bỏ sót nội dung, xác định rõ tính chất từng nội dung và trách nhiệm giải quyết tương ứng; trường hợp cần thiết, cơ quan tiếp nhận lập danh mục nội dung kèm theo văn bản hướng dẫn hoặc thông báo để theo dõi, quản lý và làm căn cứ xử lý.

Chương IV

THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC, THÔNG TIN PHẢN HỒI VÀ QUẢN LÝ HỒ SƠ

Điều 18. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết

1. *Công tác theo dõi và đôn đốc định kỳ:* Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm theo dõi chặt chẽ tiến độ giải quyết của các phòng, đơn vị, cá nhân được giao thụ lý đơn thư; thực hiện đôn đốc kịp thời các trường hợp có dấu hiệu chậm trễ; định kỳ tổng hợp tình hình và báo cáo người có thẩm quyền về kết quả giải quyết để có chỉ đạo kịp thời.

2. Xử lý các trường hợp phát sinh:

- Đối với các vụ việc giải quyết quá thời hạn quy định hoặc có diễn biến phức tạp, Văn phòng HĐND và UBND phường phải kịp thời báo cáo và tham mưu cho Chủ tịch UBND phường các biện pháp chấn chỉnh thực hiện.

- Trường hợp chậm trễ không có lý do chính đáng, Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu thực hiện kiểm tra trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên

quan để đảm bảo việc giải quyết được thực hiện đúng trình tự, thủ tục và thời hạn của pháp luật.

Điều 19. Thông tin phản hồi, trả lời công dân

1. *Đối với trường hợp không thụ lý, từ chối thụ lý hoặc không đủ điều kiện xử lý:* Văn phòng HĐND và UBND xã hoặc công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho công dân theo đúng quy định; trong đó nêu rõ kết quả xem xét ban đầu, lý do không thụ lý/từ chối thụ lý/không đủ điều kiện xử lý, căn cứ pháp luật áp dụng, đồng thời hướng dẫn (nếu có) về cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền để công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định.

2. *Đối với kiến nghị, phản ánh:* Việc phản hồi được thực hiện theo đúng thẩm quyền và quy định hiện hành, bảo đảm nội dung trả lời rõ ràng, đúng trọng tâm, đúng nội dung công dân nêu; trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì thực hiện hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định và thông tin cho công dân biết để theo dõi.

Điều 20. Quản lý và lưu trữ hồ sơ

1. *Lưu trữ hồ sơ:* Hồ sơ tiếp công dân và xử lý đơn thư sau khi kết thúc việc giải quyết được tập hợp, hoàn chỉnh và lưu trữ theo từng vụ việc, bảo đảm nguyên tắc “một vụ việc – một hồ sơ”. Hồ sơ phải phản ánh đầy đủ quá trình từ tiếp nhận, xử lý đến kết quả giải quyết; thành phần hồ sơ gồm đơn, tài liệu kèm theo, biên bản tiếp công dân, văn bản xử lý và các tài liệu liên quan theo quy định.

2. *Bảo quản hồ sơ:* Hồ sơ phải được bảo quản an toàn trong thời hạn lưu trữ, bảo đảm không bị thất lạc, hư hỏng hoặc truy cập trái phép. Hồ sơ giấy được bảo quản theo quy định của pháp luật về lưu trữ; hồ sơ điện tử phải được phân quyền truy cập, sao lưu định kỳ và áp dụng biện pháp bảo mật phù hợp.

3. *Khai thác, sử dụng hồ sơ:* Việc khai thác, tra cứu, sử dụng hồ sơ chỉ được thực hiện để phục vụ công tác quản lý nhà nước, thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Người khai thác hồ sơ phải đúng thẩm quyền hoặc được phân công và tuân thủ quy định về bảo mật thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước (nếu có).

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường

1. Chịu trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân trên địa bàn; ban hành hoặc chỉ đạo ban hành các văn bản để triển khai thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Thực hiện tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật; trực tiếp xem xét, chỉ đạo đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, đông người, kéo dài thuộc thẩm quyền; đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền thì chỉ đạo hướng dẫn, chuyển hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND phường, công chức chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ; kịp thời chấn chỉnh, xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với tập thể, cá nhân vi phạm theo quy định của pháp luật.

4. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước cơ quan cấp trên về việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân tại địa phương.

Điều 22. Trách nhiệm của các phòng, đơn vị, cá nhân trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư

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 (nếu có); theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết của các bộ phận 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. *Các phòng, đơn vị*: 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.

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*: 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 23. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND-UBND phường để tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND phường xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./.