

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban dân phường

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NHỊ CHIỂU

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 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 số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

Nghị quyết 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 2 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra chính phủ;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban dân phường.

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

Điều 3: Chánh văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân. Tổ chức, các cơ quan, đơn vị, cá

nhân có liên quan đến việc tiếp công dân xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban dân phường chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- TTĐU xã, TTHĐND (để báo cáo);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Công an xã, Quân sự phường;
- Lưu: VT

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lãnh Duy Tiến



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường Nhị Chiểu

Ban hành kèm theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 02/7/2025 của UBND phường Nhị Chiểu)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

- Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường (sau đây viết tắt là Lãnh đạo UBND phường).
- 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.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Quy chế này áp dụng đối với:

- Các phòng, ban, ngành, đoàn thể thuộc UBND phường; Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
- Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của UBND phường.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.
- Tuyên truyền, giải thích cho công dân nắm được chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân



1. Việc tiếp công dân phải tiến hành tại Trụ sở Tiếp công dân của UBND phường.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
3. Người tiếp công dân phải tôn trọng, lắng nghe, 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 5. Trụ sở tiếp công dân.

1. Trụ sở UBND là nơi trực tiếp để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với HĐND và UBND phường, địa điểm tiếp công dân đảm bảo cơ sở vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
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 6: Thời gian làm việc tại Trụ sở Tiếp công dân.

- Đối với cán bộ, công chức tiếp công dân thường xuyên: Thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ theo quy định).

+ Giờ làm việc mùa hè: Buổi sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

+ Giờ làm việc mùa đông: Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút; buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

+ Trụ Sở Tiếp công dân: Tại số 03, đường Vũ Mạnh Hùng, phường Nhị Chiểu, thành phố Hải Phòng.

+ Số điện thoại đường dây nóng: 0225.382.2666

+ Người Liên Hệ: Ông Nguyễn Văn Hồng - Phó chánh Văn phòng HĐND - UBND phường Nhị Chiểu.

- Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào buổi sáng ngày 14 và ngày 28 hàng tháng (trường hợp trùng vào ngày nghỉ và ngày lễ UBND sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể).

+ Thời gian tiếp công dân: Có lịch thông báo cụ thể.

+ Địa điểm tiếp công dân: Tại Số 63, đường Vạn Đức, phường Nhị Chiểu, thành phố Hải Phòng.

Điều 7: Nhiệm vụ tiếp công dân.

1. Căn cứ trách nhiệm, nhiệm vụ, 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 khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

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

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

2. Văn phòng HĐND&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 Chủ tịch UBND phường phối hợp với các cơ quan: Văn phòng Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường, Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường, Quân sự phường, Công an 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 đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 8: 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&UBND phường, các cơ quan, đơn vị liên quan để thực hiện việc tiếp công dân cùng 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 và 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 Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường, Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường, thành viên Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam phường, Quân sự phường, Công an phường, cử đại diện Lãnh đạo 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&UBND phường có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND phường kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND Thành phố chỉ đạo xử lý theo quy định.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9: Trách nhiệm của Văn phòng HĐND&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 luật này.

2. Đảm bảo 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 10: Trách nhiệm của 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.