

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG NHỊ CHIỀU

Số: 24/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Nhị Chiều, ngày 14 tháng 7 năm 2025

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 CHIỀU

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương 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 thay thế quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 09 tháng 7 năm 2025 của UBND phường Nhị Chiều.

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 phường, TTHĐND (đề báo cáo);
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- Công an phường, Quân sự phường;
- Lưu: VT

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lãnh Duy Tiến



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chủ tịch UBND và cán bộ, công chức phường
(Ban hành kèm theo Quyết định số 24/QĐ-UBND ngày 14/7/2025
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.
- Công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND phường.
- Trách nhiệm của các cơ quan liên quan trong công tác tiếp công dân của UBND phường.
- Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của UBND phường.

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 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.

2. 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. Tiếp công dân thường xuyên

- Đối với cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ Tiếp công dân thường xuyên: Thực hiện tiếp theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ thứ bảy, chủ nhật và ngày nghỉ 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.

+ Địa điểm tiếp: 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.

Điều 6. Trình tự tiếp công dân thường xuyên

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 8, 9, 10 Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường.

2. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Chủ tịch UBND phường để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các ban ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ năm hàng tuần (trường hợp trùng vào ngày nghỉ và ngày nghỉ lễ sẽ được tiếp vào ngày đi làm ngay sau ngày nghỉ lễ, trường hợp có thay đổi khác sẽ có thông báo thay đổi thời

gian cụ thể).

+ Thời gian Tiếp công dân: Buổi sáng từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

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

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân thông báo trên đài truyền thanh phường, đăng trên cổng thông tin điện tử của phường Nhị Chiểu.

Điều 8. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân.

3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:

- + Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- + Các ban, ngành, đoàn thể tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;
- + Người chủ trì hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho các ban, ngành, đoàn thể liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

Điều 9. Tiếp công dân đột xuất

1. Lãnh đạo UBND phường tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

a) Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ;

c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

d) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Lãnh đạo UBND phường xem xét, quyết định mời Thường trực Đảng ủy tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình

hình dư luận, an ninh, trật tự trên địa bàn.

Điều 10. Quy trình tiếp công dân đột xuất

1. Chuẩn bị tiếp công dân:

a) Văn phòng HĐND - UBND báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, trình Chủ tịch UBND phường xem xét;

b) Sau khi Chủ tịch UBND phường đồng ý, Văn phòng HĐND - UBND phường bố trí lịch tiếp công dân; mời các ban, ngành, đoàn thể, cán bộ chuyên môn liên quan đến lĩnh vực mình phụ trách tham dự buổi tiếp.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất:

a) Văn phòng HĐND - UBND điểm danh thành phần dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

b) Văn phòng HĐND - UBND tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân;

c) Các, ban, ngành, đoàn thể trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

d) Công dân và đại diện các cơ quan dự họp phát biểu ý kiến;

đ) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

Điều 11. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo quy định tại khoản 2 Điều 27 của Luật tiếp công dân có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó.

Chương III**QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN
VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN****Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 13. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên,

địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Chủ tịch UBND phường chịu trách nhiệm

Bố trí cán bộ công chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo UBND phường.

Điều 15. Công an phường

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo UBND phường; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 16. Quân sự phường

Bố trí lực lượng phối hợp Công an phường đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo UBND phường khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND phường.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm thực hiện

Toàn thể cán bộ công chức phường, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

Điều 18. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, Văn phòng HĐND - UBND tổng hợp, đề xuất UBND phường xem xét, quyết định./.

