

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG PHÙ LIỄN**

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

Số: /QĐ-UBND

Phù Liễn, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân của
Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn, thành phố Hải Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG PHÙ LIỄN

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND phường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phường; lãnh đạo các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND, Ban TCD thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- TTĐU, TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- UBKT phường;
- Các phòng, ban, ngành thuộc phường;
- CA, BCHQS phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Diện

QUY CHẾ**Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Phù Liễn**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2025)

Chương I**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Đối tượng và phạm vi áp dụng**

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân theo quy định của pháp luật.
2. Quy chế này áp dụng đối với Ủy ban nhân dân phường, các tổ chức, cá nhân, đơn vị có liên quan khi tiếp công dân tại UBND phường.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của để xem xét, ra quyết định thụ lý giải quyết hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
3. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi phòng tiếp công dân của UBND phường. Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo); phải có đủ sổ sách (theo mẫu) ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.
2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, 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 4. Tổ chức tiếp công dân của lãnh đạo phường

1. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ mỗi tuần một ngày vào ngày thứ 4 hàng tuần. Trường hợp Chủ tịch UBND phường đi vắng sẽ ủy quyền cho đồng chí Phó Chủ tịch tiếp công dân thay Chủ tịch.

2. Trường hợp khi xét thấy cần thiết, Chủ tịch UBND phường sẽ bố trí tiếp công dân ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ. Công chức phụ trách tiếp công dân có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể và báo cáo Chủ tịch UBND phường thời gian tiếp công dân.

Điều 5. Cán bộ thường trực tiếp công dân có nhiệm vụ

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) Chuẩn bị việc tiếp dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường tại Phòng tiếp công dân của phường; hướng dẫn công dân đến nơi tiếp và thực hiện các quy định về tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường;

c) 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;

d) 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;

đ) Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết khác phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường;

e) Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất;

f) Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc 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;

g) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để báo cáo khi có yêu cầu.

Điều 6. Nhiệm vụ của các phòng, ban, ngành, đơn vị của UBND phường

Tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu 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 đến Văn phòng HĐND và UBND để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ

tịch Ủy ban nhân dân phường. Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường khi được mời.

Điều 7. Bộ phận tiếp công dân

1. Phòng Tiếp công dân được bố trí tại địa điểm thuận lợi, được trang bị các điều kiện cần thiết, có niêm yết công khai Nội quy và lịch tiếp công dân. Mỗi phiên tiếp công dân định kỳ phải công bố tên, chức danh chủ trì Hội đồng tiếp công dân để công dân biết.

2. Bộ phận tiếp công dân của phường do bộ phận Tiếp công dân của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường quản lý làm nhiệm vụ Thường trực.

Điều 8. Về bảo đảm an ninh trật tự

Công an phường có nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại các phiên tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo và tại phòng Tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN THƯ

Điều 9. Tiếp nhận đơn thư thường xuyên tại bộ phận tiếp công dân

Công chức được giao nhiệm vụ tiếp dân thường xuyên có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên và tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân thông qua các hình thức như đơn thư gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường Bưu điện để xử lý.

Điều 10. Phân loại đơn thư

Để xử lý đơn thư chính xác theo quy định của Pháp luật, loại bỏ đơn không đủ điều kiện xử lý, đồng thời phục vụ công tác quản lý, theo dõi, báo cáo, tổng kết, đơn tiếp nhận được phân loại theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân

1. Công chức làm công tác tiếp công dân có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Hội đồng nhân dân.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình;

b) Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân báo cáo với Chủ tịch UBND phường để có biện pháp phối hợp với người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan xem xét, xử lý;

c) Trường hợp vụ việc đã có văn bản hướng dẫn, trả lời nhưng công dân tiếp

tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật;

d) Từ chối việc tiếp công dân trong trường hợp quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân.

Chương IV

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO

MỤC I

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 12. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết được quy định tại Luật Khiếu nại và đủ điều kiện giải quyết theo quy định thì công chức xử lý đơn đề xuất Chủ tịch UBND thụ lý để giải quyết theo quy định của Pháp luật.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Chủ tịch UBND trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý.

Điều 13. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn trình báo cáo Chủ tịch UBND, hướng dẫn người khiếu nại gửi đến các cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của Pháp luật.

2. Đối với đơn khiếu nại do Đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND, Ủy ban MTTQ Việt Nam và các thành viên Mặt trận, các cơ quan Báo chí hoặc cơ quan khác nhận và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì công chức xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

MỤC 2

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 14. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Chủ tịch UBND xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất với Chủ tịch UBND chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Ủy ban nhân dân phường giao Văn phòng HĐND và UBND kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.
2. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình các đơn vị tổ chức, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và các cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện Quy chế này.
3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.