

Số: 1404/QĐ-UBND

Tân Hưng, ngày 03 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Tân Hưng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

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;

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

Căn cứ Luật tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 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 số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của 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 Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng;

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, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND phường Tân Hưng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 74/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Tân Hưng về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn của Ủy ban nhân dân phường Tân Hưng, thành phố Hải Phòng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, Trưởng các phòng chuyên môn; Thủ trưởng đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT Đảng ủy phường;
- TT HĐND phường;
- TT UBMTTQ VN và các TC CT-XH;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công (để đăng tải);
- Bí thư Chi bộ, Tổ trưởng Tổ dân phố;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Vũ Công Thản

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TÂN HƯNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,
phản ánh, kiến nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Tân Hưng**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1404/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Tân Hưng)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân, các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường Tân Hưng.

2. Đối tượng áp dụng

a) Chủ tịch UBND phường; Phó Chủ tịch UBND phường và công chức được Chủ tịch UBND phường phân công, ủy quyền thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật;

b) Người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân; công chức, người đứng đầu các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, xử lý, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn;

d) Công dân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của UBND phường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền tiếp đón, lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

3. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền khi có đủ điều kiện về cơ sở vật chất, kỹ thuật và tổ chức thực hiện.

4. Khiếu nại là việc cơ quan, tổ chức, cá nhân theo thủ tục do pháp luật quy định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

5. Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục do pháp luật quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:

- a) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;
- b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

6. Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật và công tác quản lý nhà nước.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp theo quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn, giải thích cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

3. Xem xét, xử lý hoặc tham mưu xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền; hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền đối với nội dung không thuộc thẩm quyền theo quy định.

4. Kịp thời nắm tình hình, giải quyết hoặc tham mưu giải quyết những vấn đề phát sinh, góp phần bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

Điều 4. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc theo quy định

Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong 01 tháng theo quy định của pháp luật..

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của pháp luật hoặc khi xét thấy cần thiết.

4. Địa điểm tiếp công dân: Tại Phòng Tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân phường Tân Hưng.

5. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết, công khai lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và các thông tin cần thiết khác theo quy định.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân.

2. Tiếp công dân phải bảo đảm 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; 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.

4. Bảo đảm bí mật và áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân

6. Hình thức tiếp công dân

- Tiếp công dân trực tiếp khi công dân đến trụ sở tiếp công dân.

- Tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu của cơ quan cấp trên.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong 01 tháng theo quy định của pháp luật.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ được ban hành, niêm yết và công khai theo quy định.

3. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, tết hoặc vì lý do khách quan không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì tổ chức tiếp vào thời gian phù hợp và thông báo công khai.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

1. Việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường được thực hiện trong các ngày làm việc.

2. Công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân, tiếp nhận thông tin, đơn, tài liệu; ghi chép, hướng dẫn và xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo, đề xuất người có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Điều 9. Tiếp công dân đột xuất

Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch UBND phường thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau:

1. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

2. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc khi Chủ tịch UBND phường xét thấy cần thiết.

Điều 10. Tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tiếp công dân trực tuyến của UBND phường được thực hiện theo quy định của pháp luật, Quyết định số 3394/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2025 của UBND thành phố Hải Phòng và các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn có liên quan.

2. UBND phường có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nhân sự, trang thiết bị và các điều kiện kỹ thuật phục vụ các buổi tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

3. Thành phần tham gia tại điểm cầu UBND phường gồm lãnh đạo UBND phường, đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan và công dân hoặc người đại diện theo quy định.

4. Việc quản lý, lưu trữ dữ liệu phát sinh trong quá trình tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu và Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND thành phố Hải Phòng.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;
5. 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;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 12. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;"
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. 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, phản ánh, kiến nghị;
6. 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. Thực hiện nhiệm vụ đúng quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tiếp nhận đầy đủ nội dung công dân trình bày.
2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ cần thiết theo quy định.
3. Tiếp nhận đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày; hướng dẫn công dân bổ sung thông tin, tài liệu cần thiết.
4. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

5. Phân loại, xử lý đơn hoặc báo cáo, trình người có thẩm quyền xử lý theo quy định.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết lập biên bản và báo cáo người có thẩm quyền xử lý.

7. Thực hiện việc bảo mật thông tin của người tố cáo và các thông tin thuộc bí mật nhà nước, bí mật công tác theo quy định.

Điều 14. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những người thuộc một 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 nơi 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.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM TIẾP VÀ XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG

Điều 15. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Khi có nhiều người cùng khiếu nại, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân, người tiếp công dân hướng dẫn những người này cử người đại diện để trình bày nội dung vụ việc.

2. Việc cử người đại diện phải được lập thành văn bản, trong đó ghi rõ họ tên, địa chỉ của người đại diện và những người cử đại diện; trường hợp cần thiết, thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại.

3. Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử không quá 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người.

4. Người đại diện có trách nhiệm trình bày trung thực, đầy đủ nội dung vụ việc và thực hiện quyền, nghĩa vụ trong phạm vi được đại diện theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân hoặc phân công người tiếp công dân tiếp người đại diện để nghe trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu có liên quan.

2. Trường hợp người đại diện không có đơn bằng văn bản, người tiếp công dân hướng dẫn trình bày hoặc ghi chép đầy đủ nội dung; đọc lại để người trình bày xác nhận và ký hoặc điểm chỉ.

3. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì người tiếp công dân tiếp nhận, phân loại và xử lý theo quy định. Nội dung không thuộc

thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền hoặc thực hiện việc chuyển đơn theo quy định.

4. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp hoặc cử người có trách nhiệm tham gia tiếp và chỉ đạo các bộ phận chuyên môn phối hợp kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết theo quy định.

5. Trường hợp việc tập trung đông người gây mất an ninh, trật tự, người tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để chỉ đạo xử lý và phối hợp với Công an phường, cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Chương V

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 17. Tiếp nhận đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được tiếp nhận thông qua các hình thức sau:

a) Tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường;

b) Tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính;

c) Tiếp nhận do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến;

d) Tiếp nhận thông qua việc công dân trình bày trực tiếp tại buổi tiếp công dân; trường hợp công dân không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung trình bày để công dân ký hoặc điểm chỉ xác nhận;

đ) Các hình thức tiếp nhận khác theo quy định của pháp luật.

2. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

3. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp mà không có đơn, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn; trường hợp công dân không tự viết được thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân

trình bày. Nội dung chưa rõ thì yêu cầu công dân trình bày bổ sung; sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn những người này cử người đại diện để trình bày theo quy định của pháp luật; ghi nhận nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

5. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

6. Việc tiếp nhận đơn, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân, Sổ tiếp nhận đơn hoặc được cập nhật trên phần mềm, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định.

7. Đơn sau khi tiếp nhận được chuyển đến bộ phận, công chức được giao nhiệm vụ để phân loại, xác định thẩm quyền và xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Phân loại và xác định điều kiện xử lý đơn

1. Ngay sau khi tiếp nhận, đơn phải được phân loại theo nội dung, mục đích của người gửi đơn để xác định là đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh hoặc đơn có nhiều nội dung.

2. Việc phân loại đơn phải đồng thời xem xét:

- a) Điều kiện về hình thức, nội dung và các thông tin cần thiết của đơn;
- b) Thẩm quyền giải quyết, xử lý của Chủ tịch UBND phường;
- c) Số lượng người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d) Các trường hợp đơn không đủ điều kiện xử lý hoặc thuộc trường hợp không được thụ lý theo quy định của pháp luật;

đ) Trường hợp đơn có nhiều nội dung thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan, tổ chức thì xác định rõ từng nội dung để hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền.

3. Đối với đơn khiếu nại, phải xác định rõ đối tượng khiếu nại, người khiếu nại, nội dung, yêu cầu khiếu nại và điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Khiếu nại.

4. Đối với đơn tố cáo, phải xác định rõ người tố cáo, người bị tố cáo, hành vi bị tố cáo, người bị tố cáo và các thông tin, tài liệu liên quan; trường hợp thông tin tố cáo không đầy đủ điều kiện thụ lý thì xử lý theo quy định của Luật Tố cáo.

Thông tin tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo nhưng có nội dung cụ thể, rõ ràng về người có hành vi vi phạm, có tài liệu, chứng cứ cụ thể và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì được xem xét, xử lý theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

5. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh, phải xác định nội dung thuộc hoặc không thuộc trách nhiệm quản lý của UBND phường để xử lý hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

6. Đơn thuộc trường hợp không đủ điều kiện xử lý, không thuộc thẩm quyền hoặc thuộc trường hợp pháp luật quy định không thụ lý thì phải xác định rõ lý do và thực hiện việc hướng dẫn, trả lời, chuyển đơn hoặc lưu đơn theo quy định.

Điều 19. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường, có đủ điều kiện thụ lý và không thuộc trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Chủ tịch UBND phường phải thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý thì phải nêu rõ lý do.

2. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường, người tiếp nhận, xử lý đơn có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với cùng một nội dung khiếu nại.

3. Đối với đơn khiếu nại chưa đủ điều kiện xử lý do thiếu các thông tin, tài liệu cần thiết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung theo quy định; trường hợp người khiếu nại không thực hiện việc bổ sung thì xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục, người có trách nhiệm xử lý đơn phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường để xem xét, quyết định việc áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính theo quy định.

5. Đối với đơn khiếu nại có nhiều nội dung, trong đó có nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến cơ quan có thẩm quyền; trường hợp thuộc thẩm quyền của UBND phường thì xử lý từng nội dung theo đúng trình tự, thủ tục tương ứng.

6. Việc thụ lý, giải quyết khiếu nại phải bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo Luật Khiếu nại và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Điều 20. Xử lý đơn tố cáo

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, người có trách nhiệm xử lý đơn phải vào sổ, phân loại, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo. Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện thì thời hạn xử lý ban đầu có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc.

2. Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường và đủ điều kiện thụ lý thì tham mưu Chủ tịch UBND phường ban hành quyết định thụ lý tố cáo theo quy định. Trường hợp không thụ lý thì phải xác định rõ lý do và xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì thực hiện chuyển tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định; việc chuyển tố cáo được thực hiện kịp thời và chỉ chuyển một lần đối với cùng một nội dung.

4. Đối với thông tin tố cáo có dấu hiệu tội phạm, phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường để xem xét chuyển hoặc cung cấp thông tin, tài liệu cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp tố cáo có nội dung đe dọa, gây thiệt hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo hoặc người khác thì phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường để áp dụng hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn, bảo vệ theo quy định.

6. Việc giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo và tài liệu có liên quan phải được thực hiện trong suốt quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật.

7. Không thông báo cho người bị tố cáo về nội dung tố cáo một cách tự động ngay tại khâu tiếp nhận, phân loại đơn; việc thông báo, làm việc với người bị tố cáo được thực hiện theo trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 21. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh và đơn có nhiều nội dung

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của UBND phường thì người xử lý đơn và tham mưu Chủ tịch UBND phường giải quyết, trả lời theo thẩm quyền.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý, giải quyết của UBND phường thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền hoặc chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

4. Đối với đơn có nội dung thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan, tổ chức thì hướng dẫn người gửi đơn gửi từng nội dung đến đúng cơ quan có thẩm quyền; trường hợp pháp luật có quy định về chuyển đơn thì thực hiện chuyển theo quy định.

5. Đối với đơn được cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến, phải kiểm tra nội dung, thẩm quyền và điều kiện xử lý; đồng thời thông báo kết quả xử lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khi pháp luật có quy định hoặc khi cần thiết để phối hợp theo dõi.

Điều 22. Thông báo kết quả xử lý, quản lý, theo dõi và lưu trữ đơn

1. Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được công dân trình bày trực tiếp trong buổi tiếp công dân, việc trả lời hoặc thông báo về kết quả xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại buổi tiếp công dân, người tiếp công dân hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ phải trực tiếp trả lời hoặc thông báo bằng văn bản cho công dân về một trong các trường hợp: đã tiếp nhận để giải quyết; cần kéo dài thời gian để xác minh, làm rõ; từ chối tiếp nhận do không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện; hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

2. Đối với đơn gửi độc lập qua đường bưu chính, trực tiếp hoặc qua các hình thức tiếp nhận khác, thời hạn xử lý được thực hiện theo trình tự, thời hạn tương ứng của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, không áp dụng máy móc thời hạn 10 ngày làm việc nêu tại khoản 1 Điều này.

3. Tất cả đơn sau khi tiếp nhận, phân loại và xử lý phải được theo dõi bằng sổ tiếp nhận đơn, phần mềm hoặc cơ sở dữ liệu theo quy định; bảo đảm xác định được ngày nhận, nội dung, người xử lý, cơ quan có thẩm quyền, kết quả xử lý và tình trạng giải quyết.

4. Đối với đơn đã chuyển, hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền, bộ phận được giao nhiệm vụ có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc trong phạm vi trách nhiệm của UBND phường và tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND phường khi cần thiết.

5. Hồ sơ, tài liệu liên quan đến việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải được lập, quản lý, lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định có liên quan.

6. Việc lưu giữ, bảo quản hoặc tiêu hủy đơn được thực hiện theo quy định tại Điều 28 và Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP và pháp luật về lưu trữ.

Chương VI

TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan

1. Văn phòng HĐND và UBND phường

a) Tham mưu Chủ tịch UBND phường tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất và thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến tiếp công dân theo quy định;

b) Bảo đảm các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân; phối hợp với Công an phường và các cơ quan, đơn vị liên quan bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân;

c) Tiếp nhận đăng ký, tổng hợp nội dung công dân đề nghị Chủ tịch UBND phường tiếp; tham mưu chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và thành phần tham dự;

d) Chủ trì hoặc phối hợp phân loại đơn, tham mưu xử lý đơn theo quy định;

đ) Chuẩn bị chương trình, tài liệu, hồ sơ; ghi biên bản, tổng hợp kết quả và dự thảo thông báo, kết luận hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường sau các buổi tiếp công dân;

e) Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch UBND phường sau tiếp công dân;

g) Tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân, xử lý đơn và báo cáo theo quy định.

2. Người đứng đầu các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường

a) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời hồ sơ, tài liệu và thông tin liên quan đến vụ việc được Chủ tịch UBND phường giao;

b) Tham gia tiếp công dân khi được Chủ tịch UBND phường phân công hoặc mời;

c) Chủ trì hoặc phối hợp kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực được giao;

d) Thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường sau tiếp công dân;

đ) Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về tiến độ, chất lượng tham mưu và việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

3. Công an phường

a) Chủ động phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại nơi tiếp công dân;

b) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc phối hợp xử lý các hành vi vi phạm pháp luật, nội quy tiếp công dân;

c) Phối hợp xử lý các trường hợp tập trung đông người, gây rối, đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân hoặc có hành vi xâm phạm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

4. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn

Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ theo Quy chế này và quy định của pháp luật; chịu trách nhiệm về việc tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý và tham mưu xử lý đơn thuộc nhiệm vụ được giao.

Điều 24. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND phường; các phòng chuyên môn, đơn vị và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc phát sinh các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kịp thời thông tin, phản ánh (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) để tổng hợp, xem xét tham mưu Chủ tịch UBND phường sửa đổi, bổ sung theo quy định./.
