ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG**	**CỘNG HÒA P HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 625 /QĐ-UBND	*Thành Đông, 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thành Đông

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 67/QĐ-UBND ngày 11/07/2025 của Chủ tịch UBND phường Thành Đông về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn trên địa bàn phường.

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

Nơi nhận:
- UBND thành phố (để b/c);
- Thanh tra thành phố (để b/c;
- CT, PCT UBND phường;
- Cổng Thông tin điện tử phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.VP

CHỦ TỊCH

Nguyễn Tuấn Ngọc

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THÀNH ĐÔNG	CỘNG HOÀ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thành Đông

(Kèm theo Quyết định số: 625 /QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Phường Thành Đông)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân theo các hình thức trực tiếp và trực tuyến; tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và đột xuất; quy trình tiếp nhận, đăng ký, phân loại, xử lý, theo dõi, đôn đốc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người đứng đầu, Văn phòng HĐND và UBND phường, công chức chuyên môn, Công an phường và các cơ quan phối hợp; việc lập, quản lý, lưu trữ và khai thác hồ sơ bằng giấy và dữ liệu điện tử, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân theo quy định.

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 Thành Đông; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc 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. Không né tránh, không đùn đẩy trách nhiệm, không chuyển đơn lòng vòng; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ, tài liệu chỉ thực hiện khi thật sự cần thiết và đúng quy định.

3. 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.

4. 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.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Tiếp công dân trực tiếp

1. Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND phường thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ vào *ngày thứ Ba của tuần thứ hai và tuần thứ tư hằng tháng*. Lịch tiếp công dân cụ thể phải được niêm yết công khai tại trụ sở UBND phường, tại các điểm tiếp dân và thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng của phường để công dân kịp thời nắm bắt.

2. Tiếp công dân thường xuyên: Công chức được phân công thực hiện tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc, có trách nhiệm tiếp nhận, hướng dẫn và xử lý ban đầu các nội dung theo thẩm quyền.

3. Tiếp công dân đột xuất: Thực hiện trong trường hợp vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, phát sinh yếu tố liên quan đến an ninh, trật tự hoặc theo chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền.

4. Trường hợp thay đổi lịch tiếp công dân, Ủy ban nhân dân phường phải thông báo và niêm yết công khai kịp thời để công dân biết, thực hiện.

Điều 4. Tiếp công dân trực tuyến

1. Thực hiện khi công dân không thể đến trực tiếp hoặc theo quyết định của Chủ tịch UBND phường, bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật và quy định pháp luật.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có hạ tầng kỹ thuật phù hợp và theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc hệ thống dùng chung do cấp trên triển khai.

3. Công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, số căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có). Người tiếp công dân có trách nhiệm xác thực danh tính; trường hợp không xác định được hoặc có dấu hiệu giả mạo thì được tạm dừng hoặc từ chối phiên làm việc.

4. Công dân được ghi âm, ghi hình trong buổi 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 tổ chức, cá nhân khác.

5. Dữ liệu phát sinh là thành phần hồ sơ vụ việc và được quản lý, lưu trữ, bảo mật theo quy định pháp luật.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

- Trụ sở chính: Trụ sở Đảng uỷ - UBND phường Thành Đông, thành phố Hải Phòng (số 48 Tự Đông, phường Thành Đông, thành phố Hải Phòng)

Điều 6. Tiếp công dân trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi có nhiều công dân cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc cùng một vụ việc, người tiếp công dân hướng dẫn công

dân cử người đại diện theo quy định của pháp luật về tiếp công dân; đồng thời ghi nhận đầy đủ, trung thực nội dung trình bày của người đại diện *(họ tên, địa chỉ liên hệ, nội dung vụ việc, yêu cầu, tài liệu kèm theo nếu có)* để làm căn cứ tiếp nhận, phân loại và xử lý theo quy định.

2. Trường hợp nhận thấy vụ việc có dấu hiệu phức tạp, có nguy cơ mất an ninh, trật tự, phát sinh tụ tập đông người, gây rối, đe dọa hoặc các hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân kịp thời báo cáo người có thẩm quyền và triển khai phương án bảo đảm an ninh, trật tự theo quy định tại **Điều 23** của Quy chế này.

Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Quyền của công dân: Công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND phường có quyền trình bày nội dung vụ việc; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan; được hướng dẫn, giải thích về quyền, nghĩa vụ và trình tự, thủ tục thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý đơn, vụ việc đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn luật định; thông báo kết quả giải quyết hoặc tiến độ xử lý; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin cá nhân, bí mật đời sống riêng tư; trường hợp là người tố cáo thì được bảo vệ danh tính và các quyền, lợi ích hợp pháp; đồng thời thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nghĩa vụ của công dân:

- Xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ *(như căn cước công dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác)*; trường hợp đại diện, ủy quyền phải xuất trình giấy ủy quyền hợp pháp theo quy định.

- Trình bày trung thực, rõ ràng nội dung vụ việc, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày.

- Chấp hành nội quy tiếp công dân, hướng dẫn của người tiếp công dân; giữ gìn trật tự, không gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

- Không có hành vi xúc phạm danh dự, nhân phẩm, đe dọa, cản trở người thi hành công vụ; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối, kích động, làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan.

- Việc ghi âm, ghi hình, quay phim, chụp ảnh hoặc phát trực tiếp trong buổi tiếp công dân phải tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và quy định của pháp luật; không được thực hiện nếu gây mất trật tự, cản trở hoạt động tiếp công dân, xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân hoặc quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác.

- Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, lắng nghe và tiếp nhận đầy đủ nội dung trình bày của công dân; hướng dẫn công dân trình bày rõ ràng,

cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) để phục vụ việc xem xét, xử lý theo quy định. Đồng thời, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ, gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền; không hứa hẹn, không cam kết giải quyết vượt thẩm quyền.

2. Nội dung tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ, trung thực; lập biên bản tiếp công dân hoặc phiếu tiếp nhận theo quy định. Trường hợp công dân cung cấp tài liệu, chứng cứ thì thực hiện tiếp nhận, kiểm đếm theo quy định. Sau khi tiếp nhận, người tiếp công dân có trách nhiệm chuyển hồ sơ, trên hệ thống điện tử *(nếu có)* đến Văn phòng HĐND và UBND phường hoặc công chức chuyên môn có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

Chương III
NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Quy định về việc đăng ký và thực hiện phiên tiếp công dân

1. Công dân đến trực tiếp hoặc đăng ký tham gia phiên tiếp công dân trực tuyến thực hiện đăng ký thông tin tại Văn phòng HĐND và UBND phường hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp nhận, gồm: họ tên, địa chỉ liên hệ, nội dung vụ việc và tài liệu liên quan (nếu có), để phục vụ việc tiếp nhận, số hóa và quản lý hồ sơ theo quy định.

2. Việc tiếp công dân được thực hiện theo lịch đã được công bố công khai; trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quyết định của người có thẩm quyền.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự đăng ký; trường hợp ưu tiên (người cao tuổi, người khuyết tật, người có vấn đề về sức khỏe, vụ việc khẩn cấp hoặc trường hợp đặc biệt khác) do người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

Điều 10. Quy tắc ứng xử tại địa điểm tiếp công dân

1. Công dân, cán bộ, công chức và các tổ chức, cá nhân tham gia buổi tiếp công dân phải có thái độ ứng xử văn minh, lịch sự, tôn trọng lẫn nhau; sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực, không có lời nói, cử chỉ xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân khác.

2. Các bên tham gia buổi tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe, trình bày đúng nội dung, đúng thời điểm; không cắt ngang lời người khác, không tranh cãi, kích động hoặc có hành vi gây mất trật tự.

3. Người tiếp công dân phải bảo đảm tác phong nghiêm túc, thái độ chuẩn mực; lắng nghe, giải thích, hướng dẫn rõ ràng, khách quan, đúng quy định pháp luật; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc né tránh trách nhiệm.

4. Mọi hoạt động tại địa điểm tiếp công dân phải bảo đảm trật tự, không gây ồn ào, không làm ảnh hưởng đến buổi tiếp công dân và hoạt động bình thường của cơ quan.

5. Tổ chức, cá nhân đến làm việc có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh chung, bảo vệ tài sản, trang thiết bị và cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp công dân; trường hợp gây hư hỏng phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Các hành vi không được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân

1. Tự ý đi vào khu vực làm việc nội bộ, nơi lưu trữ hồ sơ, tài liệu, dữ liệu điện tử hoặc các khu vực khác không được phép tiếp cận khi chưa được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

2. Tự ý sử dụng, di chuyển, sao chụp, sửa đổi, làm hư hỏng hoặc can thiệp trái phép vào hồ sơ, tài liệu, dữ liệu, máy tính, thiết bị ghi âm, ghi hình, trang thiết bị và tài sản khác của cơ quan.

3. Mang theo, cất giữ hoặc sử dụng vũ khí, hung khí, chất cháy, chất nổ, chất độc hại, vật liệu nguy hiểm hoặc các vật dụng khác có khả năng gây mất an toàn tại địa điểm tiếp công dân.

4. Thực hiện các hành vi gây cản trở hoạt động tiếp công dân như: tụ tập đông người trái quy định; gây ồn ào, mất trật tự; cố ý kéo dài thời gian làm việc không có lý do chính đáng; chen ngang, ngắt lời, không chấp hành hướng dẫn của người tiếp công dân; kích động, lôi kéo hoặc xúi giục người khác gây mất an ninh, trật tự.

5. Mọi hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân, tùy theo tính chất và mức độ vi phạm, bị nhắc nhở, yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm, xử lý theo **Điều 22, Điều 23** của Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 12. Niêm yết và tổ chức thực hiện nội quy tiếp công dân

1. Nội quy tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại các địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường, tại vị trí thuận tiện, dễ quan sát để công dân biết và thực hiện.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chủ trì tham mưu, tổ chức triển khai, phổ biến, hướng dẫn thực hiện; theo dõi, kiểm tra việc chấp hành nội quy tiếp công dân và phối hợp xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định.

3. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung nội quy, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định.

Chương IV
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ

Điều 13. 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 14. Phân loại nội dung

1. Khiếu nại: Các yêu cầu của công dân về việc xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình;

2. Tố cáo: Các thông tin về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức hoặc tổ chức, cá nhân;

3. Kiến nghị, phản ánh: Các ý kiến đóng góp, phản ánh về tình hình kinh tế - phường hội, quản lý nhà nước hoặc các vấn đề nảy sinh tại địa phương cần được xem xét, giải quyết.

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 phường: 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 V
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 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 người có thẩm quyền 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 phường 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).

Điều 21. Quản lý dữ liệu điện tử và số hóa hồ sơ tiếp công dân, xử lý đơn thư.

1. Nguyên tắc quản lý dữ liệu điện tử: Dữ liệu điện tử trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư được quản lý tập trung, thống nhất trên hệ thống, phần mềm hoặc công cụ công nghệ thông tin do cơ quan sử dụng, bảo đảm đầy đủ, chính xác, đồng bộ với hồ sơ giấy và phản ánh xuyên suốt quá trình tiếp nhận, xử lý, theo dõi, giải quyết vụ việc.

2. Số hóa hồ sơ: Hồ sơ tiếp công dân và xử lý đơn thư phải được số hóa đầy đủ, kịp thời, gắn với mã hồ sơ để phục vụ tra cứu, theo dõi, thống kê và quản lý. Việc số hóa phải bảo đảm tính toàn vẹn, thống nhất giữa dữ liệu điện tử và hồ sơ giấy.

3. Yêu cầu đối với hệ thống quản lý dữ liệu điện tử: Hệ thống, phần mềm hoặc công cụ công nghệ thông tin được sử dụng phải đáp ứng yêu cầu quản lý, lưu trữ, cập nhật và khai thác dữ liệu; bảo đảm khả năng truy xuất, phân quyền truy cập phù hợp, đồng thời có biện pháp sao lưu, phục hồi dữ liệu và bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

4. Khai thác, cập nhật và bảo mật dữ liệu: Việc khai thác, cập nhật, chỉnh sửa, trích xuất và chia sẻ dữ liệu điện tử chỉ được thực hiện bởi người có thẩm quyền hoặc được giao nhiệm vụ; mọi hoạt động trên hệ thống phải được ghi nhận, kiểm soát, lưu vết và tuân thủ quy định về bảo mật dữ liệu, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước *(nếu có)*.

Chương VI

TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN VÀ BẢO ĐẢM AN NINH TRẬT TỰ

Điều 22. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

- Vi phạm nội quy tiếp công dân; có hành vi gây rối, kích động, đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân hoặc phá hoại tài sản tại địa điểm tiếp công dân.

- Trường hợp công dân cố tình thực hiện hành vi quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình hoặc phát trực tiếp mặc dù đã được nhắc nhở, yêu cầu chấm dứt nhưng vẫn tiếp tục, gây mất trật tự, cản trở hoạt động tiếp công dân hoặc xâm phạm thông tin thuộc phạm vi bảo vệ theo pháp luật thì người tiếp công dân được xem xét từ chối tiếp theo quy định.

- Vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định, đã được thông báo, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn khiếu kiện kéo dài, lặp lại nội dung mà không có tình tiết, chứng cứ mới.

- Không hợp tác trong việc xác minh nhân thân; từ chối cung cấp hoặc cố tình cung cấp sai thông tin, giấy tờ làm ảnh hưởng đến việc xem xét, xử lý vụ việc.

2. Thủ tục thực hiện:

- Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì tham mưu Chủ tịch UBND phường ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định; thông báo được lưu trong hồ sơ giấy và dữ liệu điện tử.

- Thông báo từ chối do Chủ tịch UBND phường hoặc người được ủy quyền bằng văn bản ký ban hành và gửi cho công dân theo thông tin đã cung cấp.

- Việc từ chối phải được lập ngay tại thời điểm phát sinh hoặc chậm nhất trong thời hạn 03 ngày làm việc; đồng thời ghi vào Sổ tiếp công dân và lưu đầy đủ trong hồ sơ vụ việc.

Điều 23. Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự và xử lý vụ việc đông người

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, đông người hoặc có dấu hiệu gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì tham mưu xử lý vụ việc; Công an phường chủ trì bảo đảm an ninh, trật tự và công chức chuyên môn phối hợp thực hiện; các cơ quan phối hợp khác tham gia theo yêu cầu.

2. Các lực lượng phải phối hợp tổ chức ổn định tình hình, hướng dẫn thực hiện đúng trình tự, thủ tục; yêu cầu cử đại diện hợp pháp để làm việc; bảo đảm không để tụ tập đông người kéo dài, gây cản trở hoạt động của cơ quan. Trường hợp phát sinh hành vi vi phạm tại điểm tiếp công dân, Công an phường chủ trì phối hợp kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý theo quy định đối với hành vi gây rối, kích động, đe dọa, xúc phạm người thi hành công vụ, phá hoại tài sản và các hành vi vi phạm khác; đồng thời chủ động nắm tình hình, kiểm soát diễn biến nhằm phòng ngừa phát sinh vụ việc phức tạp, hình thành "điểm nóng".

3. Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường, việc xem xét, xử lý được thực hiện theo Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan. Trường hợp vụ việc vượt thẩm quyền, có tính chất phức tạp, kéo dài, liên quan đến nhiều người hoặc có nguy cơ ảnh hưởng nghiêm trọng đến an ninh, trật tự, Công an phường chủ trì

phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường để chỉ đạo xử lý; đồng thời tham mưu báo cáo cơ quan cấp trên có thẩm quyền và cơ quan chức năng liên quan theo quy định, bảo đảm kiểm soát tình hình, không để phát sinh điểm nóng hoặc gây mất ổn định tại địa phương.

Chương VII:
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 24. Trách nhiệm người đứng đầu

1. Người đứng đầu Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm toàn diện trong việc tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa phương; ban hành hoặc chỉ đạo ban hành kế hoạch, văn bản chỉ đạo và phân công nhiệm vụ cụ thể cho Văn phòng HĐND và UBND phường, công chức chuyên môn, Công an phường và các cơ quan phối hợp liên quan.

2. Thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; trực tiếp chỉ đạo xử lý các vụ việc phức tạp, đông người hoặc có dấu hiệu kéo dài, vượt thẩm quyền.

3. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ; xem xét, quyết định hoặc kiến nghị xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân vi phạm quy chế hoặc chậm trễ trong việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Điều 25. Trách nhiệm của các bộ phận, 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); 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. Phòng, công chức chuyên môn: 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: Các công chức chuyên môn, Công an phường và các bộ phận có liên quan có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, số liệu, tài liệu phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo. Việc báo cáo được thực hiện định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND phường hoặc cơ quan có thẩm quyền.

Điều 26. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Trưởng Công an phường, Trưởng các phòng, công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan phối hợp kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định.