

Số: /QĐ-UBND

Thủy Nguyên, ngày tháng 7 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân  
phường Thủy Nguyên

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THỦY NGUYÊN**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về 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 15/5/2026 của Chính phủ về 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 Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của 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 HĐND và UBND phường.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên.

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 112/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại phường Thủy Nguyên.

**Điều 3.** Các ông (bà): Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Thủ trưởng các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc phường; Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- Ban TCD thành phố;
- TT. Đảng ủy phường;
- TT. HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Viên**

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày 01/7/2026  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên)

**Chương I****QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên; trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Văn phòng HĐND và UBND phường, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân.

2. Quy chế này áp dụng đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Văn phòng HĐND và UBND phường, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên.

**Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành.

2. Việc tiếp công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường hoặc địa điểm khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định theo quy định của pháp luật.

3. Bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng pháp luật; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn; bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật cá nhân, dữ liệu cá nhân và bí mật thông tin của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

a) Tiếp công dân thường xuyên là việc công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tiếp công dân trong các ngày làm việc theo quy định để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn, giải thích, tiếp nhận đơn và thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

b) Tiếp công dân định kỳ là việc Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân theo lịch đã được công bố hoặc ủy quyền theo quy định của pháp luật.

c) Tiếp công dân đột xuất là việc Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân ngoài lịch tiếp định kỳ để xem xét, chỉ đạo giải quyết các vụ việc phức tạp, đông người, gay gắt, kéo dài hoặc các trường hợp cần thiết khác theo quy định của pháp luật.

d) Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân được thực hiện thông qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc nền tảng số theo quy định của pháp luật, bảo đảm việc trao đổi trực tiếp giữa người tiếp công dân với công dân và đáp ứng các yêu cầu về an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ dữ liệu.

đ) Địa điểm tiếp công dân là nơi thực hiện việc tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường hoặc địa điểm khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định theo quy định của pháp luật.

2. Các từ ngữ khác không được giải thích tại Quy chế này được hiểu và áp dụng theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Hình thức tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân phường Thủy Nguyên được thực hiện theo các hình thức sau đây:

a) Tiếp công dân thường xuyên;

b) Tiếp công dân định kỳ;

c) Tiếp công dân đột xuất;

d) Tiếp công dân trực tuyến theo quy định của pháp luật và điều kiện thực tế của Ủy ban nhân dân phường.

2. Việc tổ chức tiếp công dân phải bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời; tạo

điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Địa điểm, lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân được công khai theo quy định tại địa điểm tiếp công dân, trên Cổng thông tin điện tử của phường và các hình thức phù hợp khác.

### **Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường trong các ngày làm việc theo quy định.

2. Khi tiếp công dân, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm:

- a) Tiếp nhận thông tin, đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật;
- c) Giải thích, hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền;
- d) Báo cáo Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đối với vụ việc phức tạp, đông người hoặc vượt thẩm quyền xử lý.

3. Trường hợp cần thiết, Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường yêu cầu phòng, cơ quan, đơn vị có liên quan cử công chức tham gia tiếp công dân, cung cấp hồ sơ, tài liệu và giải trình các nội dung thuộc lĩnh vực quản lý.

### **Điều 6. Tiếp công dân định kỳ**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân và lịch tiếp công dân đã được công khai.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm:

- a) Tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ;
- b) Chuẩn bị địa điểm, điều kiện phục vụ, hồ sơ, tài liệu và các nội dung có liên quan;
- c) Tổng hợp danh sách vụ việc, nội dung đăng ký tiếp công dân; đề xuất thành phần tham dự;
- d) Ghi chép đầy đủ nội dung buổi tiếp công dân; tham mưu ban hành thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường;
- đ) Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kết luận, ý kiến chỉ đạo sau buổi tiếp công dân.

3. Các phòng, cơ quan, đơn vị được yêu cầu có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, báo cáo, cử công chức có trách nhiệm tham gia buổi tiếp công dân và giải trình các nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách.

4. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch thì việc thay đổi lịch tiếp được thực hiện theo quy định của pháp luật và phải được thông báo công khai.

### **Điều 7. Tiếp công dân đột xuất**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân trong các trường hợp đột xuất theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện đối với các vụ việc đông người, phức tạp, gay gắt, kéo dài, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì, phối hợp với Công an phường, các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu tổ chức buổi tiếp công dân; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết phục vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

4. Các phòng, cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm cử người tham dự, báo cáo, giải trình và tổ chức thực hiện các nội dung kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

### **Điều 8. Tiếp công dân trực tuyến**

1. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi đáp ứng các điều kiện theo quy định của pháp luật và do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định.

2. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm:

a) Xác thực người tham gia;

b) Việc trao đổi giữa người tiếp công dân và công dân được thực hiện trực tiếp thông qua hệ thống kỹ thuật;

c) Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bí mật nhà nước;

d) Ghi nhận, lưu trữ đầy đủ nội dung buổi tiếp công dân theo quy định.

3. Trình tự, thủ tục, điều kiện tổ chức tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

### **Điều 9. Chuẩn bị phục vụ việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường**

1. Văn phòng HĐND và UBND phường là đầu mối tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tổ chức các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

2. Trước mỗi buổi tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì phối hợp với các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan:

a) Rà soát, tổng hợp danh sách vụ việc;

b) Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo và các nội dung liên quan;

c) Đề xuất thành phần tham dự;

d) Chuẩn bị cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ buổi tiếp công dân.

3. Sau buổi tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu ban hành thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

### **Chương III**

## **TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 10. Tiếp nhận công dân**

1. Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân, người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, xác định nội dung vụ việc, kiểm tra giấy tờ tùy thân hoặc giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; trường hợp có người đại diện hoặc được ủy quyền thì kiểm tra giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục; giải thích để công dân hiểu và chấp hành các quy định của pháp luật, Nội quy tiếp công dân.

3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì hướng dẫn cử người đại diện theo quy định của pháp luật.

4. Việc tiếp công dân phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật vào cơ sở dữ liệu, phân mềm quản lý theo quy định.

### **Điều 11. Thực hiện việc tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân lắng nghe, ghi chép đầy đủ, trung thực nội dung trình bày của công dân; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan (nếu có).

2. Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường thì tiếp nhận để xử lý theo quy định; trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

3. Đối với vụ việc phức tạp, đông người, có dấu hiệu ảnh hưởng đến an ninh, trật tự hoặc vượt thẩm quyền xử lý của người tiếp công dân thì báo cáo ngay Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để chỉ đạo giải quyết.

4. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường yêu cầu phòng, cơ quan, đơn vị có liên quan cử công chức tham gia tiếp công dân, giải trình, cung cấp hồ sơ, tài liệu phục vụ việc tiếp công dân.

### **Điều 12. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn**

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân, qua dịch vụ bưu chính, qua môi trường điện tử hoặc do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến theo quy định của pháp luật.

2. Sau khi tiếp nhận, người tiếp công dân thực hiện việc phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật; trường hợp thuộc thẩm quyền thì tham mưu

chuyển cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, giải quyết; trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền và thông báo cho người gửi đơn theo quy định.

3. Đơn không đủ điều kiện xử lý được xử lý theo quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật

### **Điều 13. Lập hồ sơ, theo dõi và đôn đốc việc giải quyết**

1. Văn phòng HĐND và UBND phường tổ chức theo dõi, quản lý việc tiếp công dân; lập và lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.

2. Các vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao phải được theo dõi, đôn đốc việc giải quyết; tổng hợp tiến độ, kết quả thực hiện và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

3. Các phòng, cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm báo cáo kết quả giải quyết theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Văn phòng HĐND và UBND phường.

### **Điều 14. Quản lý hồ sơ, tài liệu và cơ sở dữ liệu về tiếp công dân**

1. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm quản lý, cập nhật, theo dõi Sổ tiếp công dân, Sổ tiếp nhận, xử lý đơn và cơ sở dữ liệu về tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hồ sơ, tài liệu phát sinh trong quá trình tiếp công dân phải được tiếp nhận, đăng ký, quản lý, lưu trữ và khai thác theo đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, văn thư, lưu trữ và bảo vệ bí mật nhà nước.

3. Các phòng, cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chuyển đầy đủ hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết vụ việc theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc Văn phòng HĐND và UBND phường để phục vụ công tác tiếp công dân, theo dõi và tổng hợp báo cáo.

4. Việc quản lý, khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu về tiếp công dân phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời; bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và bí mật nhà nước theo quy định của pháp luật.

### **Điều 15. Từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Luật Tiếp công dân và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân phải giải thích rõ lý do; trường hợp thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì tham mưu ban hành thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định.

3. Đối với người có hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân, gây mất an ninh, trật tự, xúc phạm người thi hành công vụ hoặc không chấp hành hướng dẫn của người tiếp công dân thì tùy tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của

pháp luật; trường hợp cần thiết, đề nghị Công an phường áp dụng các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

#### **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 16. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường**

1. Lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước cơ quan nhà nước cấp trên về công tác tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý.

2. Ban hành Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân; quyết định địa điểm tiếp công dân và các điều kiện bảo đảm phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

3. Trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật; lắng nghe, xem xét, chỉ đạo xử lý kịp thời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

4. Chỉ đạo việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân chậm giải quyết hoặc giải quyết không đúng quy định.

5. Chỉ đạo phối hợp giữa các phòng, cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân; xử lý các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

6. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 17. Trách nhiệm của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường**

1. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo công tác tiếp công dân theo lĩnh vực được phân công.

2. Tham gia tiếp công dân, chỉ đạo giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phân công.

3. Kiểm tra, đôn đốc các phòng, cơ quan, đơn vị thực hiện kết luận, chỉ đạo sau các buổi tiếp công dân thuộc lĩnh vực phụ trách.

#### **Điều 18. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường**

1. Là cơ quan đầu mối tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân.

2. Tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân; chuẩn bị địa điểm, cơ sở vật chất, hồ sơ, tài liệu phục vụ các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất và trực tuyến.

3. Tiếp nhận, quản lý, theo dõi việc đăng ký tiếp công dân; phối hợp với các phòng, cơ quan, đơn vị chuẩn bị nội dung phục vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân.

4. Ghi chép, lập biên bản, tham mưu ban hành thông báo kết luận, văn bản chỉ đạo sau tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả thực hiện.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

### **Điều 19. Trách nhiệm của công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Hướng dẫn, giải thích, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân; lập hồ sơ và quản lý hồ sơ tiếp công dân theo quy định.

3. Báo cáo kịp thời Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đối với các vụ việc phức tạp, đông người hoặc vượt thẩm quyền.

4. Thực hiện việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị được giao xử lý vụ việc theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

5. Giữ bí mật thông tin theo quy định; chấp hành quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và trước pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

### **Điều 20. Trách nhiệm của các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường**

1. Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường trong công tác tiếp công dân theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Cử công chức có trách nhiệm tham gia tiếp công dân; chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo, giải trình đối với các vụ việc thuộc lĩnh vực quản lý.

3. Giải quyết hoặc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; thực hiện nghiêm kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

4. Báo cáo đầy đủ, đúng thời hạn kết quả giải quyết các vụ việc được giao; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về nội dung tham mưu và kết quả thực hiện.

### **Điều 21. Trách nhiệm của Công an phường**

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân.

2. Phối hợp xử lý các trường hợp công dân tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng, cản trở hoạt động tiếp công dân hoặc có hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Phối hợp bảo vệ người tiếp công dân, người tố cáo và các cá nhân khác khi có yêu cầu hoặc khi phát sinh tình huống cần thiết theo quy định của pháp luật.

4. Phối hợp với các phòng, cơ quan, đơn vị và Tổ trưởng Tổ dân phố trong công tác vận động, tuyên truyền, ổn định tình hình đối với các vụ việc đông người, phức tạp.

**Điều 22. Trách nhiệm của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội và các cơ quan, tổ chức có liên quan**

1. Phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân chấp hành pháp luật.
2. Phối hợp với Ủy ban nhân dân phường trong việc nắm tình hình, hòa giải, vận động công dân chấp hành kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật.
3. Tham gia phối hợp tiếp công dân và giải quyết các vụ việc theo đề nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc cơ quan có thẩm quyền.

**Chương V**

**ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 23. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân**

1. Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm bảo đảm địa điểm tiếp công dân, trang thiết bị, phương tiện làm việc, hạ tầng công nghệ thông tin và các điều kiện cần thiết khác phục vụ hoạt động tiếp công dân theo quy định của pháp luật.
2. Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì quản lý, bố trí, sử dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị tại địa điểm tiếp công dân; bảo đảm sử dụng đúng mục đích, hiệu quả, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và thực hiện việc quản lý, bảo quản theo quy định của pháp luật.
3. Người tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân được giao quản lý, sử dụng trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác tiếp công dân có trách nhiệm bảo quản, sử dụng đúng mục đích; trường hợp làm mất, hư hỏng hoặc sử dụng sai quy định thì phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

**Điều 24. Kinh phí và chế độ đối với người tiếp công dân**

1. Kinh phí bảo đảm hoạt động tiếp công dân được bố trí từ ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.
2. Người tiếp công dân được bảo đảm các điều kiện làm việc và được hưởng chế độ, chính sách, chế độ bồi dưỡng, trang phục, đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.
3. Việc quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí phục vụ công tác tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định có liên quan.

**Chương VI**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 25. Tổ chức thực hiện**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức triển khai và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường là cơ quan đầu mối tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

3. Các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; Công an phường; Ban Chỉ huy Quân sự phường; Trung tâm Phục vụ hành chính công; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này; phối hợp chặt chẽ trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật; trường hợp vi phạm Quy chế này hoặc các quy định của pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề chưa được quy định trong Quy chế này hoặc có quy định mới của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các phòng, cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy chế theo quy định của pháp luật./.