| | |
|---|---|
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**<br>**PHƯỜNG VIỆT HÒA** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: 3395/QĐ-UBND | *Việt Hòa, ngày 26 tháng 10 năm 2026* |

# QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy chế tiếp công dân**
**của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Việt Hòa**

## CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG VIỆT HÒA

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

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

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ 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 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 10 năm 2021 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;*

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

*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;*

*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 của Chủ tịch UBND phường Việt Hòa.

**Điều 2**. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND phường Việt Hòa về việc ban hành quy chế tiếp công dân của UBND phường Việt Hòa.

**Điều 3**. Chánh Văn phòng HĐND&UBND, Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường, Công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***
- Uỷ ban nhân dân thành phố (để báo cáo);
- Thanh tra Thành phố (để báo cáo);
- TT Đảng uỷ;
- 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**

**Đào Quang Dương**

| | |
|---|---|
| **UỶ BAN NHÂN DÂN**<br>**PHƯỜNG VIỆT HÒA** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

# QUY CHẾ
## Tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường Việt Hòa

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3395/QĐ-UBND ngày 26/10/2026 của Chủ tịch UBND phường Việt Hòa)*

## 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 trách nhiệm về việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường và người được giao tiếp công dân thường xuyên; các cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân tại phòng tiếp công dân.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Chủ tịch UBND phường; phó Chủ tịch UBND phường được Chủ tịch UBND uỷ quyền; Lãnh đạo, chuyên viên các phòng chuyên môn, đơn vị; công chức được phân công làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý giải quyết đơn thư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Công dân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của UBND phường.

### Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận đơn hoặc 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 các cơ quan hành chính Nhà nước.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết; các trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn đến cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

**Điều 3. Thời gian và địa điểm tiếp công dân**

1. Thời gian tiếp công dân**:**

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. Địa điểm tiếp công dân: Tại Phòng Tiếp công dân UBND phường Việt Hòa, số 18 phố Cẩm Hòa, phường Việt Hòa, thành phố Hải Phòng.

Tại phòng tiếp công dân được niêm yết nội quy, quy chế, Lịch tiếp công dân của chủ tịch UBND phường.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng 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. Hình thức tiếp công dân:

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

**Điều 5. 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.

**Điều 6. Giải thích từ ngữ**

1. Tiếp công dân: là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật tiếp công dân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

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

2. Tiếp công dân trực tuyến là việc tiếp công dân trực tiếp có sự hỗ trợ từ các thiết bị điện tử và phần mềm ứng dụng được thiết lập, kết nối với nhau thông qua môi trường mạng, được tiến hành tại trụ sở, địa điểm tiếp công dân các cấp.

3. 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, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

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

Người khiếu nại là cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quyền khiếu nại.

5. Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật này báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào 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.

## Chương II
## TIẾP CÔNG DÂN

**Điều 7. Tiếp công dân định kỳ**:

Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Năm (tuần 1 và tuần 3 trong tháng).

**Điều 8**. **Tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân trực tuyến và tiếp công dân đột xuất**

1. Tiếp công dân thường xuyên: Công chức Văn phòng HĐND&UBND phường được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên trực tiếp tiếp công dân các ngày trong tuần.

2. Vụ việc phối hợp Tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo UBND phường

a) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được UBND thành phố chỉ đạo giải quyết nhưng trong quá trình thực hiện gặp khó khăn, vướng mắc, công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự và an toàn xã hội;

b) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được cơ quan, đơn vị hành chính giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, kiến nghị vượt cấp, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội;

c) Các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương, đơn vị hoặc các khu vực đi lại khó khăn gây tốn kém cho cá nhân, tổ chức.

d) Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật vượt cấp lên Trung ương.

đ) Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người phức tạp, các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài đã được giải quyết hết thẩm quyền nhưng có những nội dung cần xin ý kiến tham gia của các cơ quan, đơn vị có liên quan.

e) Các vụ việc khác khi cần thiết được sự đồng ý của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân thành phố.

3. 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:

a) 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;

b) 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.

**Điều 9. Quy trình tiếp công dân trực tiếp**

Việc tiếp công dân do cán bộ tiếp công dân trực tiếp thực hiện theo các bước sau:

**Bước 1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

**Bước 2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý**

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

**Bước 3. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

a) Khi công dân có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

b) Nếu công dân đến trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì yêu cầu công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ.

c) Trường hợp trong đơn có nhiều nội dung vừa khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

**Bước 4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

a) Nếu nội dung đơn trình bày của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan và đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và các tài liệu kèm theo do công dân cung cấp, báo cáo Chủ tịch UBND phường để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định.

b) Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Bước 5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp**

Khi công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu đó.

Sau khi đối chiếu tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp thì người tiếp công dân ghi lại tên các tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu và chuyển cho bộ phận thụ lý các tài liệu, bằng chứng đã nhận.

**Bước 6. Vào sổ theo dõi và báo cáo Chủ tịch UBND phường về vụ việc**

Sau khi hoàn tất các bước trên, người tiếp công dân vào sổ tiếp công dân và báo cáo Chủ tịch UBND phường để có phương án chỉ đạo giải quyết.

**Điều 10. Quy trình tiếp công dân trực tuyến**

1. Công tác chuẩn bị, phối hợp

- UBND phường xây dựng kế hoạch, chương trình làm việc; lựa chọn vụ việc, rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân; báo cáo UBND thành phố Hải Phòng chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp trong trường hợp cần lãnh đạo UBND thành phố tham dự buổi tiếp công dân; phát hành Giấy mời chậm nhất trước 03 ngày diễn ra buổi tiếp;

- UBND phường chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm, điểm cầu đại biểu, đảm bảo kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ điễn ra buổi tiếp).

2. Phương thức kết nối: Các điểm cầu tiếp công dân được kết nối với nhau qua phần mềm GoMeet, có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của UBND phường là điểm cầu đại biểu, được kết nối với cầu của UBND thành phố là điểm cầu trung tâm.

3. Thành phần tham gia:

- Điểm cầu tại UBND phường:

+ Lãnh đạo UBND phường;

+ Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

+ Công dân (hoặc công dân đại diện cho đoàn đông người) đăng ký buổi tiếp dân của Chủ tịch UBND phường.

- Điểm cầu tại UBND thành phố Hải Phòng: Đại diện lãnh đạo UBND thành phố; lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

- Điểm cầu tại các Sở, ngành, đơn vị có liên quan: Đại diện lãnh đạo các Sở, ngành, đơn vị và đại diện các phòng, ban liên quan.

- Điểm cầu tại Thanh tra Chính phủ; điểm cầu Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc điểm cầu của các Bộ, ngành Trung ương (nếu cần): Đại diện lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương; lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan.

4. Lưu trữ dự liệu tiếp công dân trực tuyến theo Quyết định số 3394/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng, Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND thành phố Hải Phòng.

## Chương III

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

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

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

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) 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;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ sau của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) 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;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật tiếp công dân.

f) Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người.

g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, 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; có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

4. Hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

5. Hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật đối với đơn có nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

6. Hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật trong 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.

7. Tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh công dân cung cấp trong trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường (theo Mẫu số 02/TCD ban hành kèm theo Nghị định 154/2026/NĐ-CP).

8. Hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp công dân đến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường.

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

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

**Điều 13. 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 cố 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, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG

### Điều 14. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo,

người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

**Điều 15. 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. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ảnh để lắng nghe người đại diện 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 do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. 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 thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện UBND địa phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Trưởng Ban tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

4. Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật khiếu nại.

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

### Điều 16. Tiếp nhận đơn thư

Công chức Văn phòng HĐND&UBND được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên khi tiếp nhận đơn phải: Vào sổ theo dõi; Phân loại; Quản lý, lưu trữ theo quy định.

### Điều 17. Xử lý đơn

1. Đơn khiếu nại: Phải được xử lý trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn.

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường: Đề xuất thụ lý đơn theo quy định.

b) Đơn không đủ điều kiện thụ lý: Tham mưu văn bản trả lời; Nêu rõ lý do không thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại và Lưu đơn.

c) Đơn vừa có nội dung khiếu nại vừa có nội dung tố cáo: Hướng dẫn công dân tách riêng nội dung khiếu nại và tố cáo; Xử lý theo quy định của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

2. Đơn tố cáo

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được 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 kiểm tra, xác minh thì thời hạn không quá 15 ngày làm việc. Đề xuất Chủ tịch UBND Quyết định thụ lý hoặc không

thụ lý. Thông báo cho người tố cáo về thụ lý tố cáo. Thông báo cho người bị tố cáo về nội dung tố cáo.

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết: Trong thời hạn 05 ngày làm việc: Chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền. Thông báo cho người tố cáo (nếu có yêu cầu).

Nếu công dân đến tố cáo trực tiếp: Hướng dẫn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Các trường hợp không thụ lý tố cáo khi đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo.

d) Chuyển cơ quan điều tra khi phát hiện dấu hiệu tội phạm.

đ) Xử lý khẩn cấp: Khi hành vi bị tố cáo có khả năng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại: Lợi ích Nhà nước; Lợi ích tập thể; Tính mạng, sức khỏe, tài sản của công dân thì Chủ tịch UBND phường phải: Áp dụng biện pháp ngăn chặn theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan Công an và cơ quan có thẩm quyền.

3. Xử lý kiến nghị, phản ánh, góp ý

- Đối với đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc phạm vi quản lý của UBND phường: đề xuất người đứng đầu xem xét, giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

- Đối với đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của UBND phường: đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

**Điều 18. Quản lý hồ sơ đơn thư**

Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân mở sổ theo dõi đơn thư và lưu hồ sơ theo quy định.

## Chương VI
## TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 19. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn**

1. Văn phòng HĐND&UBND phường

- Chịu trách nhiệm chung về công tác tham mưu, chuẩn bị các điều kiện và tổ chức hoạt động tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường; các điều kiện cần thiết cho cuộc tiếp công dân trực tuyến do UBND thành phố chủ trì.

- Bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp Công an phường, các cơ quan liên quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực Tiếp công dân phường.

- Trình Chủ tịch UBND phường xem xét, xác định nội dung tiếp công dân trước ngày tiếp công dân định kỳ; dự thảo trình Chủ tịch UBND phường các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

- Phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại khu vực Tiếp công dân.

- Tiếp nhận nội dung công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

- 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 UBND phường.

- Tham mưu về thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét quyết định.

- Chuẩn bị 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 UBND phường.

- Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch UBND phường sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

- Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường sau khi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường.

- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường để báo cáo theo quy định.

2. Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị UBND phường

- Có trách nhiệm 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 Chủ tịch UBND phường giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi đến Văn phòng HĐND&UBND phường để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

- Tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường khi được mời.

- Trường hợp có lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường, tham gia tiếp công dân trực tuyến của UBND thành phố thì cử cấp phó dự thay (đối với tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch UBND phường chuyển sang ngày khác).

- Trưởng Công phường chịu trách nhiệm bố trí lực lượng đảm bảo an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường; xử lý

nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, Nội quy Tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự của người khác, hủy hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

**Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng HĐND&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&UBND phường) để tổng hợp, xem xét tham mưu Chủ tịch UBND phường sửa đổi, bổ sung theo quy định./.