

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG THÁI HOÀ**

Số: 27 /QĐ-UBND

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

Thái hoà, ngày 17 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn phường Thái Hoà

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THÁI HOÀ

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

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

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011; Luật tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của chánh văn phòng HĐND-UBND phường Thái Hoà.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trên địa bàn phường Thái Hoà.

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

Điều 3. Văn phòng HĐND-UBND, các cán bộ công chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Phòng Thanh tra tỉnh; (B/c)
- TT Đảng uỷ, TT HĐND;
- Chủ tịch, các PCT UBND;
- Lưu VT, TP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Hoàng Nghĩa Thái

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 27 /QĐ-UBND
ngày 07 tháng 7 năm 2025 của UBND phường Thái Hoà)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi là đơn thư) của công dân.
2. Áp dụng đối với UBND phường Thái Hoà; cán bộ, công chức thuộc UBND phường Thái Hoà được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của UBND phường; các tổ chức, các nhân khác có liên quan phải thực hiện quy chế này và phải tuân thủ theo quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản Luật khác có liên quan.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND phường.
2. Tiếp nhận đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.
3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.
4. Quản lý, tiếp nhận, xử lý, theo dõi toàn bộ đơn thư của công dân.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

1. Được đặt tại trụ sở của UBND phường, bố trí ở vị trí thuận lợi, thoáng mát, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất tạo điều kiện thuận lợi để tiếp công dân và là nơi để lãnh đạo UBND phường định kỳ tiếp, giải quyết đơn thư của công dân.
2. Phòng tiếp công dân của UBND phường do công chức phụ trách theo sự phân công của Chủ tịch UBND phường.

3. Phòng tiếp công dân phải niêm yết nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND (trường hợp Phó chủ tịch UBND tiếp thì có lịch bổ sung).

Điều 4. Thời gian tiếp công dân:

Tiếp công dân được duy trì thường xuyên, liên tục vào các ngày làm việc theo quy định của pháp luật và chỉ thực hiện trong giờ hành chính tại phòng tiếp công dân.

Điều 5. Cán bộ, công chức thường trực tiếp công dân

Cán bộ, công chức, phụ trách được phân công nhiệm vụ tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường theo quy định.

Điều 6. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân vào ngày thứ 4 hàng tuần. Nếu ngày tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường trùng vào ngày lễ hoặc bận công tác khác thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Chủ tịch UBND phường có thể ủy quyền, phân công cho Phó chủ tịch UBND phường tiếp công dân, xử lý và chỉ đạo giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND phường. Lịch tiếp công dân phải được xây dựng cụ thể và thông báo công khai cho công dân biết.

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tuần, Chủ tịch UBND phường còn tiếp đột xuất khi cần thiết.

2. Cán bộ, chuyên viên phụ trách công tác tiếp công dân phối hợp với các ban, ngành có liên quan cử đại diện cùng dự; lập kế hoạch, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu báo cáo Chủ tịch UBND phường trước khi tiếp công dân.

Điều 7. Bảo vệ Phòng tiếp công dân

Công an phường, Ban bảo vệ có nhiệm vụ bảo vệ trật tự, an toàn Phòng tiếp công dân. Trong trường hợp cần thiết thì Công an phường có thể áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với công dân lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại Phòng tiếp công dân.

Mục 2

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Nhiệm vụ của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Chấp hành đúng nội quy, quy chế và có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc được giao. Mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định. Khi giao tiếp với công dân phải giới thiệu họ, tên, chức vụ của mình, có thái độ lịch sự khi trao đổi công việc.

2. Có thái độ hòa nhã, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo.

3. Là đầu mối thực hiện việc phối hợp công tác tiếp công dân với các tổ chức, ban, ngành thuộc UBND phường.

4. Công chức tiếp công dân phải nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân khi đến làm việc.

5. Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn và ghi chép những nội dung tiếp công dân thuộc thẩm quyền theo quy định.

6. Tiếp nhận và xử lý đơn thư theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành.

7. Yêu cầu công dân ký xác nhận và viết biên nhận đầy đủ các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp.

8. Báo cáo ngay cho lãnh đạo cơ quan và thông báo cho Công an phường, Ban bảo vệ để có biện pháp xử lý kịp thời, đảm bảo trật tự cơ quan trong trường hợp công dân gây mất trật tự phòng tiếp công dân.

9. Báo cáo Chủ tịch UBND phường đối với các trường hợp công dân yêu cầu được Chủ tịch UBND phường tiếp.

10. Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 9. Quyền của cán bộ, công chức tiếp công dân

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, từ chối tiếp công dân nếu không xuất trình giấy tờ trên.

2. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư, giấy tờ yêu cầu giúp đỡ về pháp luật, giấy ủy quyền của người khiếu nại, kiến nghị; giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư trong trường hợp có Luật sư trợ giúp người khiếu nại, kiến nghị; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình các giấy tờ trên.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về lý do và yêu cầu giải quyết; cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điền chỉ vào văn bản đó.

5. Từ chối tiếp công dân trong những trường hợp sau:

a) Công dân đang trong tình trạng say rượu, bia, các chất kích thích khác, người bị bệnh tâm thần và người vi phạm quy chế tiếp công dân.

b) Công dân đã có thông báo từ chối tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền.

c) Công dân đến khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, khiếu nại đã được tòa án thụ lý giải quyết và đã giải thích, trả lời đầy đủ cho đương sự.

d) Không xuất trình được văn bản ủy quyền của người đại diện theo pháp luật về các nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

Mục 3

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Quyền của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

1. Tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn hoặc trực tiếp trình bày, có thể phản ánh kiến nghị, khiếu nại tố cáo qua cổng dịch vụ công, hộp thư điện tử (nếu có)

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung mình trình bày.

3. Phản ánh với lãnh đạo UBND phường về công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

4. Yêu cầu được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng văn bản.

5. Yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

6. Góp ý kiến bằng văn bản bỏ vào hộp thư góp ý hoặc trực tiếp trình bày.

7. Mỗi công dân đến làm liên hệ công việc đều có quyền được tra cứu các nội dung của quy chế này.

Điều 11. Nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy tờ hợp lệ thay thế, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy ủy quyền hợp pháp, nếu là Luật sư đại diện cho người khiếu nại, kiến nghị thì phải có thẻ luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại, kiến nghị; giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế Phòng tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi có yêu cầu, ký xác nhận những nội dung đã trình bày.

4. Trong trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung cần cử người đại diện trình bày bằng văn bản với công chức tiếp công dân; nếu gửi đơn thì phải ký tên hoặc điểm chỉ.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cán bộ, công chức, người

thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Mục 4

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN

Điều 12. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo

1. Cán bộ, công chức tiếp công dân chỉ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường. Sau khi tiếp nhận, cán bộ, công chức tiếp công dân phải báo cáo kịp thời để xử lý theo quy định.

2. Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân phải chuyển đến cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân để tham mưu giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

Khi tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân từ mọi nguồn chuyển đến thì xử lý như sau:

1. Đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường và đủ điều kiện theo quy định thì phải trình Chủ tịch UBND phường xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết.

2. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường nhưng không đủ điều kiện giải quyết thì phải có văn bản trả lời cho người khiếu nại, người tố cáo biết rõ lý do không thụ lý giải quyết.

3. Trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì trả lại đơn và hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn và trả lời phải thực hiện bằng văn bản.

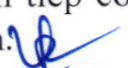
4. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để được giải quyết đồng thời thông báo (bằng văn bản) cho người có đơn biết.

5. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì xử lý nội dung khiếu nại riêng, nội dung tố cáo riêng theo quy định.

Mục 5

CÔNG TÁC PHỐI HỢP GIỮA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC THUỘC UBND PHƯỜNG TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Công tác phối hợp giữa cán bộ, công chức tiếp công dân với cán bộ, công chức thuộc UBND phường:

1. Công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà nội dung có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cán bộ, công chức nào thì cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân thông báo cho cán bộ, công chức đó để phối hợp tiếp công dân. 

2. Khi nhận được thông báo của cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân thì cán bộ, công chức trong phạm vi trách nhiệm của mình tham gia tiếp công dân và trả lời công dân trong thời hạn luật định.

CHƯƠNG III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân tham mưu việc thực hiện nội dung quy chế này; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo theo quy định pháp luật; đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho Phòng tiếp công dân. Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo UBND phường (qua công chức tiếp công dân) để xem xét, quyết định.

2. Cán bộ, công chức thuộc UBND phường và cán bộ, công chức phụ trách công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư của công dân chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về việc triển khai, thực hiện Quy chế này.

3. UBND phường có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức tiếp công dân của đơn vị mình, tổ chức tập huấn nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ tiếp làm công tác tiếp công dân, khuyến khích cán bộ công chức làm công tác tiếp công dân sử dụng phần mềm quản lý đơn thư và dự liệu tiếp công dân để nâng cao hiệu quả trong công việc.

4. Quy chế này được niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân và công thông tin điện tử (nếu có) hệ thống truyền thanh của phường. Trường hợp có nội dung cần điều chỉnh, UBND phường sẽ cập nhật và công khai kịp thời theo quy định pháp luật

Điều 16. Bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân

1. UBND phường tổ chức tập huấn nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư cho cán bộ, công chức định kỳ mỗi năm một lần.

2. Cán bộ được phân công làm công tác tiếp công dân phải nắm vững các quy định của pháp luật về tiếp dân, khiếu nại, tố cáo.

Điều 17. Chế độ báo cáo

UBND phường báo cáo tình hình thực hiện công tác tiếp công dân về UBND tỉnh (qua Phòng Thanh tra tỉnh) đúng thời gian định kỳ hàng tháng, quý, năm theo quy định. 

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

