

Số:130/QĐ-UBND

Hoà Nghĩa, ngày 10 tháng 5 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân**  
**tại Địa điểm tiếp công dân bàn phường Hoà Nghĩa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HOÀ NGHĨA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức  
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

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

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của  
Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của  
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ vào Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân quận Dương  
Kinh;*

*Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này là Quy chế tiếp công dân trên địa bàn phường Hoà Nghĩa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 05/01/2022 của UBND phường Hoà Nghĩa.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê; Công chức Tư pháp-Hộ tịch; Trưởng các ngành, đoàn thể phường; Tổ trưởng 12 Tổ dân phố và các tổ chức cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND quận; Phòng Nội vụ (báo cáo)
- TTĐU, HĐND,MTTQ;
- Chủ tịch, các PCT.UBND phường;
- Như Điều 3 (thực hiện);
- Lưu: VT, VP,

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Anh Tuấn**

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**  
**TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG HOÀ NGHĨA**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 130/QĐ-UBND, ngày 10 tháng 5 năm 2023  
của Ủy ban nhân dân phường Hoà Nghĩa)

**Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

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

- Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân phường.
- Quy chế này áp dụng đối với công chức kiêm nhiệm công tác tiếp nhận đơn thư các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

**Điều 2. Mục đích tiếp công dân**

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý, điều hành của các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND phường.
- Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp cho công dân am hiểu và thực hiện đúng pháp luật.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Địa điểm tiếp công dân của phường.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân, tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
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.

#### **Điều 4. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân phường là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, được bố trí tại địa điểm thuận tiện cho việc tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.
2. Tại Địa điểm tiếp công dân phường niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân;

## **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 5. Tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân phường**

#### **1. Tiếp công dân thường xuyên**

- a) Công chức phụ trách tiếp công dân phường làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Địa điểm tiếp công dân phường.

Tiếp công dân công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân phường.

- b) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm tiếp công dân phường được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 13 - Luật Tiếp công dân.

#### **2. Tiếp công dân định kỳ**

- a). Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì tiếp công dân định kỳ tại Địa điểm tiếp công dân phường theo kế hoạch tiếp công dân hàng năm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất. Trường hợp không

tiếp được những ngày trên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm công chức Văn phòng – Thống kê, công chức Tư pháp – Hộ tịch, các cán bộ công chức có liên quan (theo nội dung vụ việc).

b). Bộ phận Tiếp công dân phường có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân; tham mưu nội dung cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; làm thư ký, ban hành thông báo kết luận ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong vòng 5 ngày kể từ ngày tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

### **3. Tiếp công dân đột xuất**

a). Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 - Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy, Ủy ban nhân dân phường và Đoàn đại biểu Hội đồng nhân dân phường.

b). Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường không trực tiếp tiếp thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c). Bộ phận Tiếp công dân phường chuẩn bị để Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

### **Điều 6. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Địa điểm tiếp công dân phường**

1. Công an phường có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và người tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân phường khi có yêu cầu; có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

2. Trạm Y tế phường phối hợp với Bộ phận Tiếp công dân phường đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Địa điểm tiếp công dân tỉnh khi có yêu cầu.

## **Chương III QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- 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 Nam thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
- 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) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.
- e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân.
- g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

## **Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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. 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.
4. Tận tình giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; động viên công dân chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.
5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.
6. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cố tình vi phạm, phối hợp cơ quan Công an lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.
2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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.
3. Người vi phạm Nội quy Tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân.
4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 10. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

1. Bộ phận Tiếp công dân phường có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Bộ phận Tiếp công dân phường và các cán bộ, công chức phối hợp tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân phường và công bố trên Cổng Thông tin điện tử của phường. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân.
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- c) Lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, người chủ trì tiếp công dân, thành phần tham dự và dự kiến nội dung các buổi tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết chậm nhất là 03 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác tùy vào tình hình thực tế.

### **Điều 11. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ Tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc theo mẫu.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc

điểm chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

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

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người 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. 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 12. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a). Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b). Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c). Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.



d). Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại Địa điểm Tiếp công dân phường sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào cơ sở dữ liệu trên máy tính hoặc Hệ thống phần mềm quản lý tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a). Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của UBND phường thì người tiếp công dân báo cáo lãnh đạo để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của UBND phường thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

### **Điều 13. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, Ban Tiếp công dân quận và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn theo quy định.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14.** Bộ phận Tiếp công dân phường tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo

cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh cần bổ sung, sửa đổi, Bộ phận Tiếp công dân phường tiếp thu tổng hợp đề xuất Ủy ban nhân dân phường sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế và theo quy định của pháp luật./.