

Số: /QĐ-UBND

Nam Hồng Lĩnh, ngày tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân tại UBND phường Nam Hồng Lĩnh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành; Luật Tiếp
công dân ngày 25/11/2013;*

*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 số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra
Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;*

*Căn cứ Văn bản số 4117/UBND-TCD, ngày 17/6/2025 của UBND tỉnh Hà
Tĩnh về chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết KNTC trước và
sau triển khai mô hình chính quyền 02 cấp;*

*Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND và Ban Tiếp công dân
phường Nam Hồng Lĩnh.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân tại
UBND phường Nam Hồng Lĩnh.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND - UBND phường; Ban tiếp công dân; Thủ
trưởng các phòng, ngành, đơn vị; các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân
đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND phường Nam Hồng Lĩnh
chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, TCD.

CHỦ TỊCH

Tôn Quang Ngọc

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại UBND phường Nam Hồng Lĩnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /10/2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất của Thường trực HĐND và Chủ tịch UBND phường; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa Ban tiếp công dân, các phòng, ban, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại UBND phường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Chủ tịch, Phó Chủ tịch HĐND phường; Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND phường;

2. Chánh Văn phòng HĐND-UBND, kiêm Trưởng Ban tiếp công dân phường; công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân phường.

3. Cán bộ, công chức được cử tham gia tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất tại phòng Tiếp công dân phường.

4. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trực tiếp tại phòng Tiếp công dân phường.

5. Lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự tại phòng Tiếp công dân phường và tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; 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.

Điều 4. Nguyên tắc của hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định.

3. Các phòng, ban, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của Lãnh đạo HĐND, UBND, các phòng chuyên môn có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giữ bí mật và an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Theo quy định tại Điều 6, Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thực hiện đúng hướng dẫn của người tiếp công dân; có hành vi đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân, gây rối làm mất trật tự tại phòng Tiếp công dân.

3. Vi phạm các quy định nội quy tiếp công dân.

Chương II

PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Phòng tiếp công dân

1. Phòng Tiếp công dân tại UBND phường là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với HĐND phường và UBND phường; là nơi Thường trực HĐND phường và Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

2. Phòng Tiếp công dân phường đặt tại địa chỉ: Số 92, đường Nguyễn Xuân Linh, phường Nam Hồng Lĩnh, tỉnh Hà Tĩnh.

3. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại phòng Tiếp công dân của phường.

4. Văn phòng HĐND - UBND phường và Ban tiếp công dân phường chịu trách nhiệm quản lý phòng Tiếp công dân phường; đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định.

5. Chánh Văn phòng HĐND - UBND phường cử cán bộ thực hiện việc tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân phường theo quy định.

Điều 7. Hoạt động tiếp công dân tại phòng tiếp công dân

1. Trực tiếp lắng nghe, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ

Điều 8. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ

Thường trực HĐND, Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong tuần (*vào thứ 5 hàng tuần*) và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 9. Thành phần Hội đồng tiếp công dân phường

1. Chủ tịch UBND phường
2. Ban tiếp công dân phường
3. Tổ chức và cá nhân được mời tham dự tiếp công dân định kỳ.

Điều 10. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Công dân thực hiện việc đăng ký tiếp công dân định kỳ vào đầu tuần, trước ngày tiếp dân định kỳ ít nhất 2 ngày làm việc.

2. Trưởng Ban tiếp công dân phường tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần, thư ký ghi biên bản và phổ biến nội dung cơ bản của nội quy tiếp công dân.

3. Công dân trình bày nội dung vụ việc.

4. Chủ trì chỉ định thủ trưởng các cơ quan, đơn vị báo cáo quá trình giải quyết, đề xuất phương án giải quyết vụ việc.

5. Chủ tịch UBND phường kết luận.

6. Ban Tiếp công dân xây dựng dự thảo, trình dự thảo Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường tại phiên tiếp công dân định kỳ.

Điều 11. Ban tiếp công dân từ chối tiếp công dân trong các trường hợp

1. Theo quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.
2. Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND phường và đã có hiệu lực pháp luật, nay tiếp tục đăng ký để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.
3. Những trường hợp đã có Thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền.
4. Những trường hợp đã có Thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.
5. Những tố cáo đã được Chủ tịch UBND phường kết luận, xử lý theo quy định, nay tiếp tục đăng ký nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh.
6. Những trường hợp đã có thông báo bằng văn bản về việc từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
7. Những trường hợp kiến nghị, phản ánh đã được các cơ quan có thẩm quyền xem xét và có văn bản trả lời, xử lý theo quy định.

Điều 12. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ

Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân định kỳ; các cơ quan liên quan có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan biết để triển khai thực hiện.

Chương IV

TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT

Điều 13. Tiếp công dân đột xuất

1. Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên.
2. Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định, Ban Tiếp công dân phường thông báo.
3. Ban Tiếp công dân cấp phường chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, đợi người có thẩm quyền tiếp, thông tin, báo cáo kịp thời đến người chủ trì và những người tham gia tiếp công dân đột xuất; làm thư ký, dự thảo, trình ký và ban hành Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất, thời gian chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân; đồng thời, theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất.

Chương V

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG

Điều 14. Phạm vi tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của UBND phường.

1. Ban tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND phường; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn, thư của các phòng chuyên môn được Thường trực Đảng ủy, HĐND, UBND phường giao tham mưu giải quyết đơn, thư.

Điều 15. Việc tiếp công dân thường xuyên của Ban tiếp công dân phường và cử người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân UBND phường.

1. Ban tiếp công dân UBND phường làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc để tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Các phòng, ban, tổ chức cử người tham gia tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân phường phải bố trí người có năng lực, trình độ phù hợp làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên. Việc cử người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản cho Trưởng ban tiếp công dân, nêu rõ họ tên, chức vụ, phạm vi nhiệm vụ của người được cử.

Điều 16. Xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu

1. Bộ phận hoặc công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu thuộc Ban tiếp công dân phường có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại phòng Tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc xác định tư cách chủ thể, xử lý bước đầu thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

2. Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo quy định thì người tiếp công dân từ chối 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 quyền của công dân.

Điều 17. Bảo vệ an ninh trật tự tại phòng Tiếp công dân

1. Khi cần thiết, tại phòng tiếp công dân có bảo vệ làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân trong các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; xử lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp công dân; đảm bảo an ninh trật tự, yêu

cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, không để công dân tự ý vào phòng tiếp khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu những trường hợp gây rối, làm mất trật tự trị an ra khỏi phòng Tiếp công dân.

2. Khi phát hiện các trường hợp khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp tại nơi tiếp công dân thì Ban tiếp công dân có trách nhiệm báo ngay về Công an phường đề nghị hỗ trợ, cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Quản lý công tác tiếp công dân

1. Ban tiếp công dân phường chủ trì tổ chức công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân phường; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (*hàng tháng, quý, năm*) về tiếp công dân với Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND phường và Chủ tịch UBND phường theo quy định.

2. Chủ tịch UBND phường thống nhất quản lý công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân phường (*qua Ban tiếp công dân phường*) để xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG