

QUY CHẾ
Tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường Tam Thanh
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025 của
Chủ tịch UBND phường Tam Thanh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định chi tiết các nội dung sau:

- Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.
- Trách nhiệm của các phòng thuộc UBND phường, các khu phố liên quan trong việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường.
- Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân phường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan hành chính nhà nước, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp công dân.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại phòng tiếp công dân phường.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân thuộc Trụ sở UBND phường.
- Việc 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.
- 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. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Thiếu trách nhiệm trong công tác 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.
- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- 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 5. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- 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) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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 đúng 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. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

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 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.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG TAM THANH

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

1. Thời gian tiếp công dân

Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào ngày Thứ Năm hàng tuần (*buổi sáng từ lúc 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ lúc 14 giờ 0 phút đến 17 giờ*); trường hợp trùng vào ngày lễ thì sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề sau đó hoặc bận công tác đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể.

Việc thay đổi thời gian tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường được thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, Cổng Thông tin điện tử phường Tam Thanh.

2. Địa điểm tiếp công dân

Tại phòng tiếp công dân phường, địa chỉ trụ sở UBND phường Tam Thanh, khối Hoàng Tân, phường Tam Thanh, tỉnh Lạng Sơn.

3. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ

- Chủ tịch UBND phường - Chủ trì. Trường hợp Chủ tịch UBND phường không tham gia buổi tiếp công dân được vì lý do khách quan thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân.

- Thường trực HĐND phường;
- Mời đại diện lãnh đạo: Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và Công an phường;
- Trưởng các phòng trực thuộc UBND phường; Trưởng khu phố có liên quan (trong trường hợp cần thiết);

4. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

a) Công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải làm thủ tục đăng ký tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường.

b) Trên cơ sở nội dung đăng ký của công dân, bộ phận được phân công tiếp công dân phối hợp với các phòng có liên quan chuẩn bị nội dung, báo cáo Chủ tịch UBND phường và đề xuất hướng xử lý, trả lời đối với từng trường hợp.

c) Chủ tịch UBND phường xem xét nội dung công dân đăng ký; nội dung đề xuất của bộ phận tiếp công dân phường, quyết định việc tiếp công dân theo nguyên tắc:

- Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc vụ việc phức tạp, Chủ tịch UBND phường trực tiếp nghe công dân trình bày; chỉ định đại diện các cơ quan, đơn vị tham gia buổi tiếp dân có ý kiến; kết luận, hướng dẫn, trả lời công dân hoặc giao nhiệm vụ cho các phòng có liên quan tiến hành kiểm tra, đôn đốc, xác minh, giải quyết đối với nội dung vụ việc của công dân.

- Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch UBND phường xem xét, hướng dẫn, trả lời công dân, giao nhiệm vụ cho các phòng xem xét giải quyết hoặc cho ý kiến để bộ phận Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan tiếp, giải thích, hướng dẫn, trả lời công dân theo quy định của pháp luật.

5. Trình tự tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường

- Bộ phận Tiếp công dân phường giới thiệu các thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ.

- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện*) giới thiệu họ, tên và trình bày nội dung đã đăng ký tiếp không quá 10 phút.

- Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND phường, Trưởng các khu phố có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin vụ việc của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện*);

- Ý kiến của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*hoặc người được ủy quyền khiếu nại, người được cử đại diện*) về nội dung báo cáo, thông tin do đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND phường, Trưởng khu phố có liên quan làm rõ thêm nội dung vụ việc;

- Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị mời tham dự có ý kiến.

- Chủ tịch UBND phường kết luận.

- Thời gian tiếp mỗi lượt công dân không quá 20 phút.

Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường, Bộ phận tiếp công dân phường tham mưu trình Chủ tịch UBND phường duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau tiếp công dân định kỳ.

Điều 6. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND phường

1. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Địa điểm tiếp công dân

Tại Trụ sở UBND phường hoặc tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để tổ chức tiếp công dân theo quy định.

3. Thành phần tham dự

Tùy từng vụ việc, Chủ tịch UBND phường quyết định cụ thể thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

4. Trình tự tiếp công dân đột xuất, việc ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Căn cứ nội dung vụ việc cụ thể, tình hình thực tế, Chủ tịch UBND phường quyết định trình tự tiếp công dân đột xuất, thời gian ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân đột xuất.

Điều 7. Chế độ thông tin, báo cáo, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND phường sau tiếp công dân

1. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hàng tháng, quý, năm, các phòng được giao nhiệm vụ tại các kết luận sau tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của mình và gửi về Bộ phận tiếp công dân phường để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường.

2. Bộ phận Tiếp công dân phường chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan đôn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với các nhiệm vụ được Chủ tịch UBND phường giao tại các văn bản kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Chương III

TRÁCH NHIỆM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Văn phòng HĐND & UBND phường

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 phường, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường.

5. Bộ phận Tiếp công dân phường:

a) Tiếp nhận nội dung công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường .

b) 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 .

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

d) Chuẩn bị kế hoạch, 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 .

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

e) 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.

f) 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.

Điều 9. Trưởng các phòng thuộc UBND phường, trưởng các khối phố

1. 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 UBND phường, Chủ tịch UBND phường giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi đến Văn phòng HĐND&UBND phường (qua bộ phận Tiếp công dân) để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

2. 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 thì Trưởng các phòng thuộc UBND phường, Trưởng các khu phố phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch UBND phường và cử cấp phó dự thay (đối với tiếp công dân định kỳ phải báo cáo Chủ tịch UBND phường trước 01 ngày).

3. Trưởng Công an phường chỉ đạo các tổ nghiệp vụ, Công an Phường bố trí lực lượng, phương tiện bảo đảm 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 10. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND&UBND phường; các phòng trực thuộc UBND phường; Trưởng các khu phố; Bộ phận tiếp công dân phường và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

Văn phòng HĐND-UBND phường có trách nhiệm đề xuất những tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự phục vụ công tác tiếp công dân, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để kịp thời động viên, khen thưởng; thông báo cho cơ quan chức năng về hành vi vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân để kịp thời chấn chỉnh, xử lý theo quy định.

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, báo cáo Chủ tịch UBND phường (qua Bộ phận Tiếp công dân phường) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định./.