

Số: 79/QĐ-UBND

Tân Lập, ngày 19 tháng 6 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh,  
kiến nghị trên địa bàn phường Tân Lập**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TÂN LẬP**

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật tổ chức chính phủ và luật tổ chức chính quyền địa phương số 47/2019/QH14;

Căn cứ vào Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 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 thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TTTTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Xét đề nghị của công chức Văn phòng - thống kê phường Tân Lập.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị trên địa bàn phường Tân Lập”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; các quy định trước đây trái với Quyết định này bị bãi bỏ.



**Điều 3.** Văn phòng HĐND & UBND phường, Cán bộ, công chức, các bộ phận có liên quan và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra thành phố;
- TT Đảng ủy- HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- TT UBMTTQ, các đoàn thể CT-XH;
- Như Điều 3;
- Lưu: VP.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

  
  
**Nguyễn Hồng Thuận**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG TÂN LẬP



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

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị  
trên địa bàn phường Tân Lập**

*(Kèm theo Quyết định số 79/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2024  
của UBND phường Tân Lập)*

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. 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 Phòng tiếp công dân phường.

2. Quy chế này áp dụng đối với công chức tiếp công dân phường và 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. Đối tượng áp dụng**

1. Các ban ngành, bộ phận, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; Cán bộ, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường.

##### **Điều 3. Mục đích tiếp công dân**

1. 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 của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. 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.

3. 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 4. Nguyên tắc tiếp công dân, xử lý đơn**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân của UBND phường Tân Lập.

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.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường**

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

a) Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần và trong trường hợp đột xuất (nếu có)

b) Quy trình về tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8 của Thông tư 04/2021/TT-TCCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

c) Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Chủ tịch Ủy ban nhân phường để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các ban ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

##### **2. Tiếp công dân định kỳ**

a) Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ theo Khoản 2, Điều 15 Luật tiếp công dân: “Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần”, vào Thứ Sáu hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ lễ, tết thì tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo sau đó.

b) Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các thành phần tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo, trình ký ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường. Thời gian chậm nhất 05 ngày kể từ ngày tiếp công dân, đồng thời theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận.

##### **3. Tiếp công dân đột xuất**

3.1. 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. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

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 phường hội.

3.2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Chủ trì tiếp công dân đột xuất. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

3.3. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm gửi thông báo mời, chuẩn bị các điều kiện để tiếp công dân trong các trường hợp đột xuất; làm thư ký, dự thảo, trình ký ban hành thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND phường. Thời gian chậm nhất 03 ngày kể từ ngày tiếp công dân, đồng thời theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận.

#### **Điều 6. Bảo vệ an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân Trụ sở UBND phường.**

1. Phân công bảo vệ UBND phường làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân và trong các phiên tiếp công dân định kỳ, đột xuất, yêu cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, Nội quy tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu những trường hợp gây rối, làm mất trật tự trị an ra khỏi Trụ sở Tiếp công dân.

2. Khi phát hiện các trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp tại nơi tiếp công dân thì công chức được giao nhiệm vụ 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 III**

#### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị. Đối với trường hợp người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân;

Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

b) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì yêu cầu, hướng dẫn công dân viết thành văn bản hoặc ký tên, điểm chỉ xác nhận vào văn bản do người tiếp công dân ghi lại;

c) Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:  
Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm Quy chế tiếp công dân.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nghĩa vụ sau đây:

a) Tôn trọng, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Phân loại, xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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;

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;

e) Thực hiện nhiệm vụ khác được giao.

### **Điều 8. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ**

1. Khi đến đại điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

d) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

## **Chương IV**

### **PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 9. Cán bộ, công chức trực tiếp công dân chịu trách nhiệm:**

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, Nội quy, Quy chế tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo... tại địa điểm Tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; dự thảo, trình ký ban hành thông báo kết luận của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công tác công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho Lãnh đạo UBND phường để theo dõi, chỉ đạo. Báo cáo định kỳ về Thanh tra thành phố và khi có yêu cầu của cấp trên.

6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; mời thành phần tham dự theo quy định.

7. Phối hợp Công an phường áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

#### **Điều 10. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm**

Bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân.

#### **Điều 11. Công an phường**

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; có biện pháp xử lý đối với những đối

tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

**Điều 12. Ban chỉ huy Quân sự phường**

Bộ trí lực lượng phối hợp Công an phường đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của UBND phường khi có yêu cầu của Chủ tịch UBND phường.

**Chương V**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 18. Trách nhiệm thực hiện**

Toàn thể cán bộ, công chức, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

**Điều 19. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp, đề xuất lãnh đạo UBND phường xem xét, quyết định./.