

Số: /QĐ-UBND

Hòa Hiệp Nam, ngày tháng 3 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy, quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị tại UBND phường Hòa Hiệp Nam

### ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HÒA HIỆP NAM

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 Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 80/2015/QH13 ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 63/2020/QH14 ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 22/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của công chức Tư pháp - hộ tịch và Văn phòng - thống kê phường.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị tại UBND phường Hòa Hiệp Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 149/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của UBND phường Hòa Hiệp Nam về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND phường Hòa Hiệp Nam.

**Điều 3.** Văn phòng UBND phường, các bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- UBND thị xã Đông Hòa;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- MT & các đoàn thể phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, VP UBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Trí**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG HÒA HIỆP NAM

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

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị  
tại Ủy ban nhân dân phường Hòa Hiệp Nam.**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 3 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân phường Hòa Hiệp Nam)

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị; hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Hòa Hiệp Nam.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với người có thẩm quyền, trách nhiệm thuộc cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, xử lý đơn và đối với công dân, tổ chức, cơ quan có đơn khiếu nại, công dân có đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị.

##### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý 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.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

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.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

##### 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 Ủy ban nhân dân phường.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn

giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải 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.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

5. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định thuộc thẩm quyền giải quyết phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên phần mềm khiếu nại tố cáo để quản lý, theo dõi.

6. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

### **Điều 5. Bố trí nơi tiếp công dân**

Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tại Phòng Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

Nơi tiếp công dân có niêm yết công khai: Lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; trong đó, phải nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công khai thông tin về lịch tiếp công dân định kỳ và thường xuyên; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện; phải có đủ sổ sách (theo mẫu) ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Địa điểm, thời gian tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 01 ngày vào thứ 6 tại Phòng Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

Thời gian tiếp công dân: Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ; nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết hoặc bận công tác đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ tại Phòng Tiếp công dân của phường gồm Chủ tịch UBND phường, công chức tiếp công dân và các thành phần cụ thể do người chủ trì quyết định, công chức tiếp công dân mời.

b) Công chức tiếp công dân có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan 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 lãnh đạo UBND phường, thời gian chậm nhất là 05 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 định kỳ.

## 2. 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 năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên.

b) 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, công chức tiếp công dân thông báo.

c) Công chức tiếp công dân 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.

## 3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Bố trí công chức Tư pháp – Hộ tịch tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân của Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

b) Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân phường được thực hiện theo quy định tại Điểm a, b Khoản 4 Điều 13 của Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể:

Đại diện cơ quan Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy.

## **Điều 7. Bảo vệ an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân**

1. Tại Phòng Tiếp công dân phường có lực lượng 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 nơi tiếp công dân của Trụ sở UBND phường; 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, trụ sở làm việc.

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 bộ phận 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**

### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

### **Điều 8. Tiếp nhận đơn**

Chủ tịch UBND phường thông báo phân công, giao công chức Tư pháp - Hộ tịch phụ trách tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

### **Điều 9. Quản lý, theo dõi**

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết đơn phải trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định phải được tiếp nhận đánh số thứ tự, vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên phần mềm khiếu nại, tố cáo để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên phần mềm, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.

## **Chương IV.**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức tiếp công dân phường**

1. Chủ trì tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân của UBND phường;

2. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều 8 Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

3. Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch UBND phường giao.

#### **Điều 11. Trách nhiệm, nội dung phối hợp của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân phường**

Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân phường có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng công chức tiếp công dân phường thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân; phối hợp với công chức tiếp công dân phường trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn; thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, cung cấp các thông tin, tài liệu, trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình khi có yêu cầu.

#### **Điều 12. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân**

Người làm nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường phải là công chức, có phẩm chất đạo đức, am hiểu chính sách, pháp luật, có kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc thẻ ngành theo quy định. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân tại nhà riêng.

### **Điều 13. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ**

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ nghiêm túc, 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

3. 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.

4. 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.

### **Điều 14. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền**

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. 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 đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 15. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. 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;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 16. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. 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;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. 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;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Chương V.**

**HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN,  
TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN**

**Điều 17. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

1. Bộ phận Tiếp công dân có trách nhiệm niêm yết công khai tại Phòng Tiếp công dân: Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo, người chủ trì tiếp công dân.



2. UBND phường có trách nhiệm thông báo công khai thông tin về việc tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị, tổ chức tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường và công bố trên trang thông tin điện tử của phường.

**Điều 18. 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 (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 (theo mẫu 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư 04/2021 ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ).

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa 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, 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 trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa 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.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). 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.

Trường hợp có từ 05 (năm) đến 10 (mười) người thì cử 01 (một) hoặc 02 (hai) người đại diện; trường hợp có trên 10 (mười) người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 (năm) người. 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 19. Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết**

1. Việc phân loại, chuyển 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 phường và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo 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 đến 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;

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 thẩm quyền giải quyết của UBND phường thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn, 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.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do những nơi tiếp công dân chuyển đến phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật, đồng thời thông báo kết quả giải quyết cho nơi tiếp công dân chuyển vụ việc đó biết. Nếu quá thời hạn quy định mà chưa có thông báo thì người phụ trách nơi tiếp công dân đã chuyển đơn đến có quyền đề nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó giải quyết và thông báo kết quả.

Nếu người phụ trách tiếp công dân đã đề nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đơn nhưng vẫn không được giải quyết thì phải báo cáo với Chủ tịch UBND cùng cấp để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

## **Điều 20. 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 2011, Luật Tố cáo 2018;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường 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 khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo, công chức tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo của công dân đến theo quy định của pháp luật.

## **Chương VI.**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT**

#### **Điều 21. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức chuyển đến**

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do nơi tiếp công dân chuyển đến, thì người có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đảm bảo thời hạn pháp luật quy định. Trường hợp đã có kết luận hoặc quyết định giải quyết thì trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đồng thời, thông báo kết quả xử lý, giải quyết cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết.

2. Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân phường chuyển đến, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Khoản 1 Điều 28 của Luật Tiếp công dân.

3. UBND phường nhận được khiếu nại, tố cáo do cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban Tiếp công dân chuyển đến có trách nhiệm xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày vụ việc được giải quyết; trường hợp vụ việc đã được giải quyết trước đó thì thông báo ngay cho cơ quan, người đã chuyển đơn biết.

#### **Điều 22. Xử lý trách nhiệm không giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền**

Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công chức tiếp công dân chuyển đến bộ phận có thẩm quyền giải quyết, nếu Thủ trưởng cơ quan (công chức phụ trách) để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, thì công chức tiếp công dân đã chuyển vụ việc, có quyền kiến nghị Chủ tịch UBND phường có biện

pháp xử lý nếu cơ quan (công chức phụ trách) cố tình trì hoãn không chịu giải quyết.

## **Chương VII**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 23. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thường xuyên nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của địa phương, chỉ đạo tốt công tác giải quyết và phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

#### **Điều 24. Trách nhiệm của Văn phòng UBND phường**

Văn phòng UBND phường chủ trì, phối hợp với công chức Tư pháp – Hộ tịch tham mưu, giúp Chủ tịch UBND phường đôn đốc, kiểm tra trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

Công chức tiếp công dân phường chịu trách nhiệm chủ trì tổ chức tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ tại Phòng Tiếp công dân của Trụ sở UBND phường; tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND phường theo đúng quy định.

#### **Điều 25. Trách nhiệm của Công chức Tư pháp – Hộ tịch**

Tham mưu Chủ tịch UBND phường trong việc: Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của phường và các đơn thư cấp trên chuyển về.

Có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND phường hàng tháng, quý, năm, chỉ đạo tổng hợp, thống kê, báo cáo đánh giá về công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi về Ủy ban nhân dân thị xã đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

#### **Điều 26. Trách nhiệm của ban ngành, đoàn thể phường và công chức chuyên môn phường**

Các bộ phận chuyên môn và đoàn thể của phường bố trí cán bộ và công chức có kiến thức về chính sách pháp luật, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, trách nhiệm phối hợp tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường.

#### **Điều 27. Trách nhiệm của Công an phường**

Bố trí lực lượng để hỗ trợ công chức tiếp công dân phường đảm bảo an ninh trật tự tại nơi Tiếp công dân của Trụ sở UBND phường vào các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất khi có yêu cầu; phối hợp với Chủ tịch UBND phường, người phụ trách nơi tiếp công dân đảm bảo an toàn, trật tự nơi tiếp công dân của Trụ sở UBND phường.

#### **Điều 28. Thực hiện và sửa đổi Quy chế**

Các cơ quan tham gia, phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác liên quan có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc có những điểm không phù hợp công chức tiếp công dân cùng các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời trao đổi, xem xét, tổng hợp để trình Chủ tịch UBND phường sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.