

Số: 1234/QĐ-UBND

Mỹ Hào, ngày 14 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân tại địa điểm
tiếp công dân của UBND phường Mỹ Hào

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG MỸ HÀO

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định 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; Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân; Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tại Tờ trình số 129/TTr-VP ngày 14/7/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường Mỹ Hào” và “Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Mỹ Hào”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Mỹ Hào.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Nguyễn Minh Tuấn

CHỦ TỊCH
Ban: ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG
YÊN
Thời gian ký: 14/07/2026 16:55:02

NỘI QUY

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường Mỹ Hào

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1234/QĐ-UBND

ngày 14 tháng 7 năm 2026 của UBND phường Mỹ Hào)

**I. CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
PHẢI THỰC HIỆN**

1. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân của cán bộ, công chức tại địa điểm Tiếp công dân phường Mỹ Hào về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

2. Được tiếp theo thứ tự đã đăng ký, trường hợp khác do người chủ trì buổi tiếp công dân quyết định.

3. Nêu rõ họ, tên, địa chỉ; xuất trình thẻ căn cước, giấy chứng nhận căn cước, hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác theo quy định của pháp luật; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp theo quy định của pháp luật; có thái độ đúng mực, tôn trọng cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp công dân; giữ gìn an ninh, trật tự, vệ sinh chung tại địa điểm Tiếp công dân; không hút thuốc lá, không sử dụng rượu, bia hoặc các chất kích thích trong thời gian làm việc tại địa điểm Tiếp công dân.

4. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác; không đem chất nổ, chất cháy, vũ khí, các chất bị cấm sử dụng; không đưa người mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều khiển hành vi của mình, trẻ em vào nơi tiếp công dân.

5. Nghiêm cấm lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền, người tiếp công dân hoặc người thi hành công vụ; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm Tiếp công dân. Việc ghi âm, ghi hình trong quá trình tiếp công dân phải thực hiện theo quy định của pháp luật, bảo đảm không làm ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân, không xâm phạm bí mật nhà nước, bí mật công tác, bí mật đời tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình và quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; đồng thời chấp hành sự điều hành của người chủ trì buổi tiếp công dân nhằm bảo đảm trật tự, an toàn và việc tiếp công dân được thực hiện đúng quy định.

6. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức tiếp công dân và các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

7. 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. 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 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có từ 11 người trở lên thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người đại diện).

II. CÁN BỘ LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN PHẢI THỰC HIỆN

1. Khi tiếp công dân, cán bộ, công chức phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu công dân 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày.

4. Phải đảm bảo nguyên tắc công khai, khách quan, dân chủ, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Giải thích cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực của cơ quan có thẩm quyền; 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.

6. Giữ bí mật cho công dân đến tố cáo theo quy định của pháp luật.

7. Yêu cầu công dân vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; phối hợp với cơ quan Công an bảo đảm an ninh, trật tự, 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.

III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người trong tình trạng say do sử dụng rượu, bia hoặc sử dụng chất kích thích khác; người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. 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 gây mất an ninh, trật tự, cản trở hoạt động bình thường của địa điểm Tiếp công dân mà đã được yêu cầu chấm dứt nhưng không chấp hành.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật; đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm

tra, rà soát, trả lời bằng văn bản theo quy định của pháp luật; đã được người có thẩm quyền tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài, không có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc.

4. Người đại diện hoặc người được ủy quyền thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng quy định của pháp luật hoặc không xuất trình được giấy tờ, tài liệu chứng minh tư cách đại diện, giấy ủy quyền hợp pháp theo quy định.

5. Người có hành vi vi phạm Nội quy địa điểm Tiếp công dân và từ chối chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân hoặc người có thẩm quyền nhằm bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

6. Các trường hợp khác thuộc diện được từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan.

IV. XỬ LÝ NHỮNG TRƯỜNG HỢP CÔNG DÂN VI PHẠM

1. Những công dân vi phạm nội quy tiếp công dân và vi phạm pháp luật khác tại địa điểm tiếp công dân của phường, thì tùy từng trường hợp cụ thể có thể buộc rời khỏi địa điểm tiếp công dân hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Người có nhiệm vụ bảo vệ buổi tiếp công dân có trách nhiệm lập đầy đủ các thủ tục buộc người vi phạm rời khỏi địa điểm tiếp công dân hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.

V. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân:

- Theo thời gian làm việc hành chính.
- Hết thời gian làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại địa điểm tiếp công dân của phường.

2. Lịch tiếp công dân:

- Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân của phường, tiếp công dân các ngày làm việc trong tuần.
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân và thực hiện trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định.
- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xây dựng lịch và tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm cơ quan, đơn vị mình. Trường hợp cần thiết có liên quan đến trách nhiệm, nội dung quản lý của cơ quan, đơn vị mình thì phối hợp với cán bộ tiếp công dân của phường để tiếp và trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Mỹ Hào

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày /7/2026 của UBND phường Mỹ Hào)

CHƯƠNG I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp tiếp công dân; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường; trách nhiệm và quyền hạn của công dân và người tiếp công dân; công tác phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

2. Quy chế này áp dụng đối với Bộ phận 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 các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. 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 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 thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị 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.

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 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 3. Hình thức tiếp công dân

Việc tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Mỹ Hào được thực hiện theo các hình thức sau đây:

1. Tiếp công dân trực tiếp tại địa điểm Tiếp công dân phường.

2. Tiếp công dân trực tuyến thông qua các nền tảng, hệ thống thông tin, phương tiện điện tử khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, bảo đảm an toàn thông tin, xác thực người tham gia và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật; việc tổ chức thực hiện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định theo từng trường hợp hoặc theo kế hoạch được ban hành.

Điều 4. địa điểm Tiếp công dân

1. địa điểm Tiếp công dân của phường Mỹ Hào (địa chỉ: Số 18, đường Phó Đức Chính, phường Mỹ Hào, tỉnh Hưng Yên) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban nhân dân phường; là nơi tiếp công dân thường xuyên của phường và tiếp định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường (Bộ phận Tiếp công dân phường) chịu trách nhiệm quản lý địa điểm Tiếp công dân phường; phối hợp với các tổ dân phố, các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

3. Tại địa điểm Tiếp công dân phường thực hiện niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân, lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, lịch tiếp công dân thường xuyên, quy trình tiếp công dân và các thông tin, tài liệu khác theo quy định của Luật Tiếp công dân và các quy định pháp luật có liên quan. Việc công khai các quyết định, kết luận hoặc văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định pháp luật có liên quan.

CHƯƠNG II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân phường

1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý

Việc 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 3 Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013 (được sửa đổi, bổ sung tại khoản 7 Điều 1 Luật số 136/2025/QH15) và khoản 2 Điều 3 Nghị định số 141/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Bộ phận Tiếp công dân phường (thuộc Văn phòng HĐND và UBND phường) làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, tham mưu phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm Tiếp công dân phường.

b) Các phòng, bộ phận chuyên môn và các tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn phường có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Tiếp công dân

phường trong việc tiếp công dân thường xuyên khi có vụ việc thuộc lĩnh vực chuyên môn phụ trách hoặc khi có yêu cầu của người có thẩm quyền.

3. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ tại địa điểm Tiếp công dân phường ít nhất 02 ngày trong 01 tháng theo lịch tiếp công dân do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành và được niêm yết công khai tại địa điểm Tiếp công dân, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường và các hình thức công khai khác theo quy định. Trường hợp lịch tiếp công dân định kỳ có thay đổi do yêu cầu công tác, trùng ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết hoặc vì lý do bất khả kháng thì Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thông báo công khai thời gian tiếp công dân thay thế theo quy định.

b) Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường gồm công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND và UBND phường; đại diện lãnh đạo các phòng, bộ phận chuyên môn, Công an phường và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan theo nội dung vụ việc hoặc theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

c) Văn phòng HĐND và UBND phường (Bộ phận Tiếp công dân) là đầu mối tham mưu, chuẩn bị chương trình, nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân; thông báo thành phần tham dự; cử công chức làm thư ký ghi biên bản, tổng hợp đầy đủ ý kiến của công dân và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

d) Sau mỗi buổi tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tham mưu ban hành Thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường (nếu có); theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các nội dung đã được kết luận, giao nhiệm vụ; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

4. Tiếp công dân đột xuất

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành đối với các vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội; các trường hợp khác khi xét thấy cần thiết để kịp thời chỉ đạo, giải quyết theo thẩm quyền.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp chủ trì buổi tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường vắng mặt hoặc không thể trực tiếp tiếp công dân vì lý do chính đáng thì thực hiện theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường. Thành phần tham gia buổi tiếp công dân do người chủ trì quyết định căn cứ tính chất, nội dung của vụ việc.

c) Văn phòng HĐND và UBND phường (Bộ phận Tiếp công dân) có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng, bộ phận chuyên môn, Công an phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan khẩn trương chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo, dự thảo nội dung phục vụ buổi tiếp công dân; cử công chức ghi biên bản; tham mưu ban hành thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và tổng hợp kết quả thực hiện các nội dung đã được kết luận, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

Điều 6. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại địa điểm Tiếp công dân phường

1. Công an phường chỉ đạo các đơn vị chức năng, bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự tại địa điểm Tiếp công dân phường, bảo đảm an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND phường; làm tốt công tác tuyên truyền, vận động công dân thực hiện quy định của pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân; có biện pháp, phương án xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

2. Đơn vị được giao thực hiện nhiệm vụ y tế trên địa bàn có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Tiếp công dân và các cơ quan có liên quan bảo đảm công tác sơ cứu, cấp cứu ban đầu khi có tình huống phát sinh tại địa điểm Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân hoặc Phiếu ghi nội dung tiếp công dân theo quy định; trường hợp cần thiết thì lập Biên bản tiếp công dân và đề nghị công dân đọc lại, ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung đã trình bày.

2. Tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng thẩm quyền; chuyển đơn, tài liệu đến cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết; theo dõi, đôn đốc việc xử lý theo quy định và thông báo kết quả xử lý trong trường hợp pháp luật quy định.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; vận động công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo và các văn bản giải quyết đã có hiệu lực pháp luật.

4. Khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự; đeo thẻ công chức, viên chức hoặc thẻ, phù hiệu theo quy định; thực hiện đúng quy trình tiếp công dân; giữ bí mật thông tin của người tố cáo và các thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật đời tư theo quy định của pháp luật; không được gây phiền hà, sách nhiễu hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 8. Quyền hạn của người tiếp công dân

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện các nội dung sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ; xuất trình sổ căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác theo quy định; trường hợp được ủy quyền thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp.

b) Trình bày trung thực, đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung đã trình bày, tài liệu đã cung cấp.

c) Trường hợp công dân trình bày trực tiếp mà chưa có đơn hoặc nội dung trình bày chưa đầy đủ, chưa rõ ràng thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi nhận nội dung trình bày theo quy định của pháp luật và đề nghị công dân ký hoặc điểm chỉ xác nhận khi cần thiết.

2. Được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 (đã được sửa đổi, bổ sung), Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan.

3. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết thì lập biên bản, đề nghị Công an phường hoặc cơ quan, người có thẩm quyền áp dụng các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự và xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Công dân có các quyền sau đây:

a) Thực hiện các quyền của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký lịch tiếp công dân trực tiếp hoặc trực tuyến theo hình thức do Ủy ban nhân dân phường công bố; được gửi đơn, tài liệu, chứng cứ trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính hoặc thông qua hệ thống thông tin, cổng dịch vụ công hoặc các nền tảng điện tử hợp pháp khác (nếu được triển khai).

c) Được hướng dẫn về trình tự, thủ tục, quy trình tiếp công dân; được giải thích về quyền, nghĩa vụ của mình và các quy định của pháp luật có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình sổ căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc hộ chiếu; trường hợp được ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

b) Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy tiếp công dân.

c) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân. d) Ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được thư ký của buổi tiếp công dân ghi chép lại.

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. 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 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có từ 11 người trở lên thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người đại diện).

CHƯƠNG IV

PHỐI HỢP XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐỒNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 10. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp hoặc có dấu hiệu phát sinh tình huống ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại địa điểm Tiếp công dân hoặc trên địa bàn phường, Bộ phận Tiếp công dân phường có trách nhiệm kịp thời tiếp nhận thông tin, xác minh sơ bộ, báo cáo ngay Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được phân công phụ trách để chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền.

2. Căn cứ tính chất, mức độ của vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định việc tổ chức tiếp công dân; chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND phường, Công an phường và các phòng, bộ phận chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, cử cán bộ tham gia, bảo đảm điều kiện phục vụ việc tiếp công dân, đối thoại, giải quyết vụ việc theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp vụ việc vượt thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường hoặc có diễn biến đặc biệt phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện chế độ báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định; đồng thời chỉ đạo áp

dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm an ninh, trật tự, ổn định tình hình và tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 11. Điều phối lực lượng

1. Bộ phận Tiếp công dân phường có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức liên quan, các tổ dân phố nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt kịp thời tại địa điểm Tiếp công dân để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với Công an phường để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

2. Các đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Bộ phận Tiếp công dân phường trong việc tiếp công dân, hướng dẫn, vận động, thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định.

Điều 12. Phối hợp xử lý tình huống khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người trên địa bàn hoặc tại địa điểm Tiếp công dân phường, Tổ trưởng Tổ dân phố nơi phát sinh vụ việc có trách nhiệm chủ động nắm tình hình, phối hợp với Bộ phận Tiếp công dân, Công an phường, các phòng, bộ phận chuyên môn và các cơ quan, đơn vị có liên quan tuyên truyền, vận động, giải thích, thuyết phục công dân chấp hành quy định của pháp luật, giữ gìn an ninh, trật tự và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan có thẩm quyền.

2. Bộ phận Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với Công an phường, các phòng, bộ phận chuyên môn, Tổ trưởng Tổ dân phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tổ chức tiếp công dân, đối thoại, xử lý vụ việc theo thẩm quyền; trường hợp vụ việc vượt thẩm quyền thì tham mưu báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Việc bảo đảm an ninh, trật tự, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm Tiếp công dân hoặc các địa điểm phát sinh vụ việc do Công an phường chủ trì thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được pháp luật quy định.

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Các phòng, ban, ngành, các tổ dân phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường

a) Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND phường (Bộ phận Tiếp công dân) trong việc tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách theo đúng quy định của pháp luật.

b) Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, căn cứ pháp lý; cử công chức tham gia các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường khi có yêu cầu hoặc khi nội dung vụ việc thuộc lĩnh vực quản lý.

c) Chủ trì hoặc phối hợp xác minh, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền; tổ chức đối thoại, trả lời, hướng dẫn công dân và thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Công an phường

a) Chủ trì bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm Tiếp công dân; phối hợp với Bộ phận Tiếp công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng phương án bảo đảm an ninh, trật tự trong các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất và khi phát sinh vụ việc đông người, phức tạp.

b) Phối hợp tuyên truyền, vận động công dân chấp hành pháp luật; kịp thời phát hiện, ngăn chặn và xử lý hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Đề nghị Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường: Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường trong việc trao đổi thông tin, cử đại diện tham gia các buổi tiếp công dân khi có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của cơ quan mình hoặc theo đề nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; phối hợp theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các kết luận, chỉ đạo có liên quan theo quy định.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội: Phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; tham gia hòa giải ở cơ sở, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân chấp hành chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật; phối hợp tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu.

5. Tổ trưởng Tổ dân phố: Có trách nhiệm nắm tình hình Nhân dân trên địa bàn; kịp thời phát hiện, phản ánh các vụ việc có dấu hiệu phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp; phối hợp với Bộ phận Tiếp công dân, Công an phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan tuyên truyền, vận động, hòa giải ở cơ sở theo quy định; tham gia phối hợp giải quyết vụ việc khi có yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc cơ quan có thẩm quyền.

Điều 14. Bộ phận Tiếp công dân phường

Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất tại địa điểm Tiếp công dân phường; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các

kết luận, chỉ đạo sau tiếp công dân; tổng hợp, báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình, kết quả công tác tiếp công dân theo quy định; tham mưu Ủy ban nhân dân phường tổ chức sơ kết, tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân.

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; định kỳ hoặc đột xuất tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về tình hình, kết quả thực hiện.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; Trưởng Công an phường; các ông (bà) Tổ trưởng Tổ dân phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm kịp thời gửi ý kiến bằng văn bản về Văn phòng HĐND và UBND phường (Bộ phận Tiếp công dân) để tổng hợp, tham mưu báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với quy định của pháp luật và tình hình thực tế.
