

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
PHƯỜNG TAM QUAN**

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

Số: /QĐ-UBND

Tam Quan, ngày tháng 01 năm 2021

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Tam Quan**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ 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 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Tam Quan.

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

**Điều 3.** Các thành viên Ủy ban nhân dân phường, Công chức Văn phòng - Thống kê phường, Công chức, cán bộ không chuyên trách phường, Trưởng khu phố; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- UBND thị xã;
- Thanh tra thị xã;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND;
- CT và PCT UBND;
- UBMTTQVN, các đoàn thể;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hóa**

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Tam Quan**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2021 của  
Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Tam Quan)*

## **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 Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Chủ tịch và Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Ủy ban nhân 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.
4. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trực tiếp tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.
5. Lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Ủy ban nhân 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 cơ quan, 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 cơ quan, tổ chức 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.

### **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 Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

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

## **Chương II**

### **TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

#### **Điều 6. Trụ sở tiếp công dân**

1. Trụ sở tiếp công dân phường Tam Quan là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; là nơi Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

2. Trụ sở tiếp công dân phường Tam Quan là Trụ sở làm việc của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường Tam Quan (gọi tắt là Trụ sở Ủy ban nhân dân phường), địa chỉ: Khu phố 5, phường Tam Quan, thị xã Hoài Nhơn, tỉnh Bình Định.

3. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

4. Công chức Văn phòng – Thống kê phường chịu trách nhiệm đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định.

#### **Điều 7. Hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường**

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 và Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 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**

1. Bí thư Đảng ủy phường chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 05 và ngày 25 hàng tháng.
2. Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 17 hàng tháng.
3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 6 hàng tuần.
4. Lịch tiếp công dân định kỳ trên nếu trùng vào ngày Thứ 7 hoặc Chủ nhật, ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp theo.

##### **Điều 9. Thành phần tiếp công dân**

1. Thành phần tiếp công dân theo định kỳ của Đảng ủy phường do Văn phòng Đảng ủy tham mưu thường trực Đảng ủy phát hành giấy mời.
2. Thành phần tiếp công dân theo định kỳ của Hội đồng nhân dân phường, gồm: Đại diện Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường; Đại diện lãnh đạo Ban pháp chế; Đại biểu Hội đồng nhân dân phường; Công chức thuộc Ủy ban nhân dân phường.
3. Thành phần tiếp công dân theo định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, gồm: Đại diện Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường; Đại diện lãnh đạo Ủy ban kiểm tra Đảng ủy; Đại diện lãnh đạo Ban pháp chế Hội đồng nhân dân phường; Công chức thuộc Ủy ban nhân dân phường.

##### **Điều 10. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân**

1. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân ở phường có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường.
2. Văn phòng Đảng ủy phường đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Thường trực Đảng ủy.

##### **Điều 11. Tiếp công dân định kỳ 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 Thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền.
3. Những trường hợp đã có Thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.
4. Những tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường kết luận, xử lý theo quy định, nay tiếp tục đăng ký nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh.

5. Những trường hợp đã có thông báo bằng văn bản về việc từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. 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 5 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân định kỳ các Công chức Văn phòng – Thống kê, Văn phòng Đảng ủy phường có trách nhiệm tham mưu ban hành thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ đến các cơ quan liên quan biết để triển khai thực hiện.

## **Chương IV**

### **TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT**

#### **Điều 13. Tiếp công dân đột xuất**

1. Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

2. Khi được yêu cầu các ngành, trưởng các khu phố có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

## **Chương V**

### **TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

**Điều 14. Phạm vi tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường**

1. Văn phòng Đảng ủy tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Đảng ủy; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết một số đơn, thư được Thường trực Đảng ủy giao.

2. Đại diện Ủy ban kiểm tra Đảng ủy tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban kiểm tra Đảng cấp mình và cấp dưới; 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.

3. Công chức Văn phòng – Thống kê, Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân ở phường tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hội đồng nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

#### **Điều 15. Việc tiếp công dân thường xuyên**

1. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân ở phường 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. Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban kiểm tra Đảng ủy phối hợp thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

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

1. Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân phường đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường 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 họ.

## **Chương VI**

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

#### **Điều 17. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp**

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị thì trưởng các khu phố nơi có đoàn đông người tụ tập phải kịp thời báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường diễn biến về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời cung cấp thông tin về nguồn gốc, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác có liên quan để xin ý kiến cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền chỉ đạo phối hợp xử lý kịp thời.

#### **Điều 18. Xử lý tình huống tại hiện trường**

1. Phân công triển khai lực lượng:

a) Công an phường (*căn cứ phương án, quy trình nghiệp vụ và sự phân công của ngành mình*) nhanh chóng ổn định và bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm đông người tụ tập; khi cần thiết thì phân công chốt chặn, cô lập các tuyến đường vào địa điểm đang có đông người tụ tập;

b) Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường chủ trì, hội ý nhanh cách thức xử lý, thống nhất cách tiếp xúc, thuyết phục không tụ tập đông người để đi đến địa điểm tiếp công dân;

c) Trưởng khu phố nơi phát sinh đông người vận động người dân không tụ tập đông người để đi đến địa điểm tiếp công dân.

2. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Trường hợp đoàn đông người chuẩn bị đến Trụ sở Tiếp công dân của cấp trên để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì lãnh đạo cơ quan, đơn vị, lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường nơi có đoàn đông người phối hợp để tiếp xúc, đối thoại và

xử lý theo quy định; bàn biện pháp vận động người dân không tập trung đông người để đi đến địa điểm tiếp công dân của cấp trên;

b) Trường hợp đoàn đông người đã đến tại trụ sở các cơ quan cấp trên để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì theo sự chỉ đạo của cấp trên;

c) Trường hợp số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh quá đông tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường thì chỉ tổ chức tiếp đại diện do đoàn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tín nhiệm cử đại diện. Việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Khoản 2, Điều 5, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật khiếu nại;

d) Công an phường tổ chức tốt công tác nắm tình hình, xử lý kịp thời những tình huống phát sinh gây mất an ninh trật tự; lập biên bản ghi nhận vụ việc vi phạm, ngăn chặn, xử lý những hành vi kích động, gây rối an ninh trật tự, cản trở hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức.

### **Điều 19. Phương pháp xử lý đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người sau khi tiếp xúc**

1. Đối với các vụ việc đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì giải thích, thuyết phục người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để họ chấp hành. Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn không chấp nhận thì đề nghị tổ chức chính trị - xã hội đại diện cho lợi ích của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh giải thích, thuyết phục người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để họ chấp hành.

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn thiếu thiện chí, lạm dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước và các tổ chức chính trị - xã hội, gây rối trật tự công cộng, cư trú trái pháp luật thì Công an phường áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật đồng thời báo cáo cấp trên để xin ý kiến chỉ đạo.

2. Đối với những vụ việc chưa được xem xét giải quyết theo trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật thì giải thích và có văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có trách nhiệm để giải quyết theo thẩm quyền.

## **Chương VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 20. Trách nhiệm thực hiện**

Toàn thể cán bộ công chức phường, 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 21. 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 làm nhiệm vụ tiếp công dân phường tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.