

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TRĂNG DÀI**

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

Số: 26/QĐ-UBND

Trăng Dài, ngày 10 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại trụ sở
Ủy ban nhân dân phường Trăng Dài**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TRĂNG DÀI

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025 của Quốc Hội;

Căn cứ 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 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

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

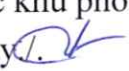
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị Bộ phận Văn phòng HĐND-UBND phường;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại trụ sở UBND phường Trăng Dài.

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

Điều 3. Bộ phận Văn phòng HĐND-UBND, BCH Công an phường, BCH Quân sự phường, Trưởng các khu phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh Đồng Nai (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh Đồng Nai
- Sở Tư pháp tỉnh Đồng Nai (Báo cáo);
- TT. Đảng ủy – HĐND - UBND phường (Báo cáo);
- UB. MTTQ phường;
- Các phòng ban chuyên môn;
- Lưu: VP (Mai VP).



Huỳnh Văn Tuấn

QUY CHẾ

TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TRĂNG DÀI
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 26../QĐ-UBND ngày 10 tháng 4 năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Trảng Dài)

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 đột xuất của Ủy ban nhân dân phường; mối quan hệ phối hợp trong công tác tiếp công dân giữa UBND phường Trảng Dài, công an phường và các khu phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở ủy ban nhân dân phường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan nhà nước hành chính phường Trảng Dài, chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường;
2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất; xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại trụ sở UBND phường;
3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại trụ sở UBND phường;
4. Lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự tại trụ sở UBND phường và tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người đứng đầu UBND phường phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai và đã có hiệu lực pháp luật.

Những trường hợp đã có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền.

Những trường hợp đã có thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.

Những tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai, chủ tịch UBND xã, phường kết luận, xử lý theo quy định.

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

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 5. Hoạt động tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện, 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 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 6. 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 tiếp công dân.

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

Chương II

TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN VÀ HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân phường Trảng Dài là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với UBND phường; là nơi Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

2. Trụ sở tiếp công dân phường Trảng Dài, đặt tại địa chỉ: số 462 đường Bùi Trọng Nghĩa, khu phố 3, phường Trảng Dài, tỉnh Đồng Nai.

3. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại trụ sở UBND phường.

4. Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm quản lý trụ sở tiếp công dân phường; đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định.

Điều 8. Hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở

1. Trực tiếp lắng nghe, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ

Điều 9. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ

Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ năm hàng tuần (Buổi sáng: từ 7h30 đến 11h30), buổi chiều: từ 13h30 đến 16h30); nếu trùng vào ngày lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề tiếp theo.

Điều 10. Thành phần tiếp công dân tại trụ sở UBND phường

1. Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
2. Công chức, chuyên viên, nhân viên được giao nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại trụ sở UBND phường.
3. Công chức, chuyên viên, nhân viên được triệu tập làm nhiệm vụ tiếp công dân cùng lãnh đạo UBND phường.

Điều 11. Quy trình đăng ký, tiếp nhận thông tin và tiếp công dân

Công chức, chuyên viên, nhân viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Chương IV

TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT

Điều 12: Tiếp công dân đột xuất

1. 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 cán bộ, công chức, trưởng các khu phố, công an phường có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch UBND phường.

Chương V

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

Điều 13. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người phải kịp thời báo cáo với Đảng ủy, Chủ tịch UBND phường, UBND tỉnh, ... 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 14. Điều phối lực lượng

Chủ tịch UBND phường có mặt ngay tại địa điểm đông người tụ tập để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với lực lượng Công an để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

Điều 15. Xử lý tình huống tại hiện trường

1. Phân công triển khai lực lượng:

a) Lực lượng bảo vệ an ninh trật tự (*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) UBND phường hội ý nhanh cách thức xử lý, thống nhất cách tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người tại 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 đến UBND phường để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì lãnh đạo cơ quan tiếp xúc, đối thoại và xử lý theo quy định.

b) Trường hợp số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh quá đông 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.

Nếu số người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ít hoặc họ liên kết đông người, mỗi người có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khác nhau thì phân công cán bộ tiếp từng người để nghe trình bày và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Khi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải chuẩn bị phương tiện ghi âm, ghi hình; 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 16. Giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan nhà nước

1. Khi phát sinh những vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan Nhà nước thì chủ tịch UBND phường thông báo cho trưởng cơ quan Công an phường kịp thời có biện pháp xử lý nhanh để ổn định tình hình.

2. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người quá phức tạp vượt quá khả năng xử lý của địa phương thì chủ tịch UBND phường báo cáo chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai kịp thời chỉ đạo xử lý.

Chương VI

ĐẢM BẢO AN NINH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Trách nhiệm đảm bảo an ninh tại Trụ sở tiếp công dân

1. BCH Công an phường, BCH Quân sự phường cử lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự và hoạt động tại trụ sở UBND phường; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân, những dấu hiệu tụ tập đông người kéo đến trụ sở UBND phường để gây mất an ninh trật tự, có biện pháp phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời khi có yêu cầu.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, vi phạm nội quy, quy chế tại trụ sở UBND phường thì lực lượng công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình có biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về trụ sở công an phường để xử lý theo quy định của pháp luật; bảo đảm hoạt động bình thường tại trụ sở UBND phường.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Quản lý công tác tiếp công dân

1. UBND phường chủ trì tổ chức công tác tiếp dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị tại Trụ sở UBND phường; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) về tiếp công dân với Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân phường và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

2. Công chức, chuyên viên, nhân viên được giao phụ trách tổ chức tiếp công dân giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thống nhất quản lý công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân.

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh các vướng mắc thì các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan kịp thời báo cáo UBND phường để xem xét giải quyết hoặc sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

