ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG ĐĂK BLA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:106 /QĐ-UBND	*Đăk Bla, ngày 20 tháng 01 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Đăk Bla

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐĂK BLA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

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 Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 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-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP 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;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh văn phòng HĐND-UBND phường Đăk Bla,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Đăk Bla.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chuyên môn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng uỷ phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Thường trực UBMT TQVN phường;
- Chủ tịch; các PCT UBND phường;
- VPUB: CVP, PCVP; CCVP;
- Trang thông tin điện tử phường (đưa tin);
- Lưu: VT, UB(Hùng).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Trịnh Thị Kim Nga

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐĂK BLA	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Hoạt động tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Đăk Bla

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm của Ủy ban nhân dân phường Đăk Bla)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm, thẩm quyền của lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân phường; trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân phường và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân phường và các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân phường.

Điều 2. Mục đích hoạt động tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

2. Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; thông qua hoạt động tiếp công dân tổ chức tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật cho công dân.

3. Tạo điều kiện thuận lợi để công dân kịp thời thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân

1. Hoạt động tiếp công dân phải bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời và đúng quy định của pháp luật; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo; thủ tục đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Hoạt động tiếp công dân phải tuân thủ quy định pháp luật, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu

lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Đảm bảo có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các phòng, ban, các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ dân phố; công tác phối hợp cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc giải quyết 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, khách quan, chính xác, 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 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

Thực hiện theo quy định tại Điều 6 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Điều 6. Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo luật định, nhưng không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước và người thi hành công vụ, phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương II
ĐỊA ĐIỂM TIẾP DÂN VÀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN XỬ LÝ ĐƠN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Địa điểm Tiếp công dân phường

Việc tiếp công dân và tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại địa điểm Tiếp công dân phường Đăk Bla (Trụ sở HĐND và UBND phường Đăk Bla, số 54, đường Đặng Tiến Đông, phường Đăk Bla, tỉnh Quảng Ngãi).

Điều 8. Công tác tiếp nhận xử lý đơn tại Địa điểm Tiếp công dân

1. Trực tiếp ghi nhận, xử lý, hướng dẫn trả lời các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường được phân công tiếp công dân tham mưu giải quyết đơn căn cứ quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 về hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà

nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến Chính quyền địa phương 02 cấp và Luật Tiếp công dân năm 2013 để thực hiện việc tổ chức tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; phối hợp chuyển các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến các các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết và theo dõi, trả lời cho công dân kịp thời, đúng theo quy định pháp luật.

3. Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu và xác định nhân thân, tính hợp pháp người đại diện thực hiện theo quy định tại Mục 1, Chương II Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ; cơ quan được giao nhiệm vụ Tiếp dân phường có trách nhiệm bố trí Công chức đón tiếp, hướng dẫn công dân hoặc đại diện cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo yêu cầu quy định thì người tiếp công dân có quyền từ chối, không tiếp nhận hồ sơ vụ việc, đồng thời giải thích rõ lý do và hướng dẫn công dân các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền theo quy định pháp luật.

Chương III
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN; HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ VÀ ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN

Điều 9. Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND phân công, bố trí công chức trực tiếp tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc hoặc trong trường hợp đột xuất để tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân phường theo quy định pháp luật.

2. Công chức tiếp công dân phối hợp các cơ quan, đơn vị có liên quan trong xử lý vụ việc liên quan đến công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp hiệu quả, đồng bộ xử lý các vụ việc công dân tụ tập đông người, có nguy cơ dẫn đến phát sinh phức tạp gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn phường.

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 01 ngày ***(ngày thứ 5 hằng tuần)*** tại Địa điểm Tiếp công dân. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Địa điểm Tiếp công dân; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ Lễ, ngày Tết và khi lịch tiếp công dân trùng với lịch làm việc với cấp trên thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sẽ tiếp công dân vào 01 ngày phù hợp khác trong tuần.

2. Trường hợp công tác đột xuất mà lịch tiếp công dân đã được thông báo công khai theo Điều 24 của Luật Tiếp công dân năm 2013, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền cho 01 (một) Phó

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì *(sau đây gọi tắt là Chủ trì)* tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công khai và có Thông báo bằng văn bản.

Điều 11. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ

1. Văn phòng HĐND-UBND được phân công tiếp công dân tham mưu mời đại diện lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường cùng các cơ quan, đơn vị có liên quan cùng dự tiếp công dân định kỳ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Văn phòng HĐND và UBND được phân công tiếp công dân chịu trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân định kỳ đến các cơ quan, đơn vị có liên quan biết tham dự và phối hợp với các ngành chức năng chuẩn bị tốt điều kiện, hồ sơ, nội dung, chương trình phục vụ buổi tiếp công dân.

Điều 12. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ

1. Công dân khi đến tham gia tiếp dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phải thực hiện cung cấp thông tin cá nhân hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu là người đại diện*), trình bày tóm tắt nội dung vụ việc đồng thời cung cấp các hồ sơ, chứng cứ có liên quan.

2. Văn phòng HĐND-UBND được phân công tiếp công dân thực hiện các nội dung: sắp xếp, bố trí thứ tự tiếp công dân; Ghi chép nội dung trình bày của công dân và ý kiến kết luận của Chủ trì vào sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; viết giấy biên nhận cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày và ý kiến của các ngành tham gia buổi tiếp công dân, Chủ trì tiếp công dân cho ý kiến Kết luận từng vụ việc. Trường hợp nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thể trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì người Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xem xét, rà soát và tham mưu ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

4. Trường hợp số lượng công dân đến yêu cầu được tiếp đông, thời gian để bố trí tiếp không đảm bảo, Công chức tiếp dân sẽ tổng hợp những trường hợp chưa thể tiếp để bố trí vào ngày tiếp công dân định kỳ tiếp theo và thông báo cho những trường hợp trên đến tham gia buổi tiếp công dân.

5. Chậm nhất là sau 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, Công chức tiếp dân phối hợp các cơ quan, đơn vị tham mưu ban hành thông báo Kết luận của người Chủ trì và gửi đến các ngành có liên quan biết, thực hiện; đồng thời chủ động phối hợp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các ngành có liên quan trong việc thực hiện ý kiến Kết luận, chỉ đạo của người Chủ trì.

Điều 13. Hoạt động tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân

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 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân đột xuất khi có những vụ việc gây bức xúc trong nhân dân ở lĩnh vực được phân công phụ trách; khi có yêu cầu của người dân hoặc ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

3. Công dân khi có yêu cầu tiếp dân đột xuất thực hiện đăng ký tại Địa điểm Tiếp công dân phường để được xem xét theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013, ngoài ra sẽ tiếp những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

Chương IV
CÔNG TÁC PHỐI HỢP ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ VÀ XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 14. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn phường Đăk Bla thì các cơ quan, đơn vị phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch UBND diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

Công an phường chủ động nắm tình hình, đề xuất biện pháp và phối hợp xử lý nghiêm đối với các trường hợp kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng, đảm bảo theo quy định pháp luật hoặc theo phương án đề ra.

Điều 15. Công tác phối hợp xử lý vụ việc đông người, phức tạp

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tụ tập đông người, phức tạp; Công an phường; các cơ quan, đơn vị có mặt tại hiện trường, phối hợp tổ chức tuyên truyền vận động; đồng thời, nhanh chóng ổn định tình hình, bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm công dân tụ tập và xử lý kịp thời những hành vi manh động, quá khích, vi phạm pháp luật theo đúng quy định và phù hợp với phương án, quy trình nghiệp vụ của ngành.

2. Các cơ quan, đơn vị nơi phát sinh đông người phối hợp cùng đại diện các cơ quan chức năng thống nhất giải pháp xử lý, phương án tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người cử đại diện đến Địa điểm Tiếp công dân để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định. Thực

hiện tốt công tác phối hợp hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định; đồng thời, tổ chức tốt công tác phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật.

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

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại Địa điểm Tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành chức năng phối hợp vận động, thuyết phục và kiên quyết mời về Địa điểm Tiếp công dân để tổ chức tiếp xúc, đối thoại và làm việc với công dân.

b) Trường hợp nhiều công dân, đoàn đông người đăng ký tiếp công dân hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện hướng dẫn công dân cử người đại diện theo quy định tại Điều 29 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

c) Các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Công chức Tiếp công dân trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn đông người đăng ký tiếp công dân.

d) Công an phường phụ trách địa bàn tổ dân phố nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 và có biện pháp phù hợp nhằm ngăn chặn, xử lý nghiêm những hành vi kích động, chống người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, cản trở hoạt động thực thi nhiệm vụ cơ quan chức năng.

4. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người diễn biến phức tạp, manh động có nguy cơ hình thành điểm nóng thì khẩn trương báo cáo, đề xuất tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường kịp thời chỉ đạo, xử lý.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thường xuyên nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của địa phương, đơn vị, chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 17. Các cơ quan, đơn vị của phường bố trí Công chức có kiến thức về chính sách pháp luật, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Điều 18. Hằng 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, phản ánh, kiến nghị của công dân gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

Điều 19. Ủy ban nhân dân phường giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân phường (qua Văn phòng HĐND va UBND phường) để xem xét, sửa đổi, bổ sung phù hợp./.