ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐĂK BLA	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1104/QĐ-UBND	*Đăk Bla, ngày 29 tháng 9 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn phường Đăk Bla

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐĂK BLA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành 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 chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết 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 chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn phường Đăk Bla.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 106/QĐ-UBND ngày 20/01/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Đăk Bla.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- TT Đảng uỷ, TT HĐND phường;
- Chủ tịch; các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN và các TC CT-XH phường;
- Các phòng CM thuộc UBND phường;
- Công an phường;
- Ban CHQS phường;
- VPUB: CVP, PCVP, CCVP phường;
- Các Tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, UB(Hùng).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG ĐĂK BLA T. QUẢNG NGÃI

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

Về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn phường Đăk Bla

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

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Uỷ ban nhân dân phường; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn phường Đăk Bla.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường.

3. Các cán bộ, công chức, viên chức được cử tham gia ngày tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

4. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bao gồm: cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; cá nhân thực hiện việc tố cáo.

5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khác có liên quan đến tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường; việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

6. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài; các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khác có liên quan đến xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

Chương II
TIẾP CÔNG DÂN
Mục 1
TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 3. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường đặt tại địa chỉ: số 54 đường Đặng Tiến Đông, phường Đăk Bla, tỉnh Quảng Ngãi.

2. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của lãnh đạo phường được tiến hành tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường.

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đến nhà riêng, nơi làm việc của lãnh đạo phường để yêu cầu được tiếp, gửi đơn.

3. Chủ tịch UBND phường phân công công chức thuộc Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị tại trụ sở tiếp công dân của UBND phường.

Điều 4. Công khai thông tin tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường

1. Tại Trụ sở tiếp công dân phường phải niêm yết công khai:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c) Hình thức tiếp công dân: Trực tiếp;

d) Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ;

đ) Nội quy tiếp công dân;

e) Hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

g) Mẫu đơn và các biểu mẫu văn bản khác liên quan đến lĩnh vực khiếu nại, tố cáo;

h) Danh sách thể hiện thứ tự đăng ký đối với các trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ;

i) Danh mục thủ tục hành chính về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường;

k) Quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

2. Những thông tin nêu tại khoản 1 Điều này được công bố trên Cổng thông tin điện tử phường Đăk Bla.

Điều 5. Nhiệm vụ và quyền hạn của công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân

1. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân

Khi thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quy định tại điểm c khoản 1 Điều 29 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, công chức có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và quy trình nghiệp vụ sau:

Thực hiện đón tiếp công dân tại địa điểm tiếp dân; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình căn cước, hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác; yêu cầu xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp trong trường hợp được ủy quyền

khiếu nại theo quy định tại khoản 1 Điều 8 và Điều 27 Luật Tiếp công dân; khoản 4 Điều 1 của Luật số 136/2025/QH15.

Lắng nghe, ghi chép trung thực, đầy đủ nội dung công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân; hướng dẫn công dân viết đơn hoặc thực hiện ghi chép lại nội dung đối với trường hợp công dân trình bày trực tiếp, yêu cầu công dân đọc lại hoặc nghe đọc lại và ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận theo quy định tại Điều 8 và Điều 27 Luật Tiếp công dân.

Giải thích đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết; vận động công dân chấp hành quyết định giải quyết, quyết định xử lý đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Luật Tiếp công dân.

Tiếp nhận thông tin, đơn thư, tài liệu, chứng cứ và lập Giấy biên nhận giao cho công dân; thực hiện phân loại, xử lý bước đầu đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng thẩm quyền quản lý của UBND phường quy định tại Điều 27, Điều 28 và các điều khoản liên quan thuộc Chương V Luật Tiếp công dân.

Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tổ chức việc tiếp công dân định kỳ thứ 5 hàng tuần hoặc tiếp đột xuất; theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường giải quyết kịp thời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Giữ bí mật tuyệt đối họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định pháp luật về tố cáo; định kỳ tổng hợp số liệu, báo cáo tình hình kết quả tiếp công dân và xử lý đơn thư gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và cơ quan thanh tra cấp trên.

Tham mưu Chánh Văn phòng thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường. Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, công chức có liên quan tham mưu chuẩn bị kế hoạch, chương trình, hồ sơ, tài liệu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo đúng quy định.

Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tham mưu cho Chánh Văn phòng giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo dõi, đôn đốc cơ quan chuyên môn, công chức thực hiện thông báo kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường để tham mưu thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

Tổng kết kinh nghiệm, đề xuất biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Phối hợp với cơ quan Công an xác lập thủ tục xử lý vi phạm hành chính đối với người có hành vi vi phạm pháp luật trong phạm vi địa điểm tiếp công dân tại

Trụ sở Ủy ban nhân dân phường để đề nghị người có thẩm quyền xử phạt hoặc áp dụng các biện pháp xử lý hành chính khác theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

2. Quyền hạn của công chức tiếp công dân

Trong quá trình thực thi công vụ, công chức tiếp công dân thực hiện các quyền hạn hợp pháp sau:

2.1 Quyền yêu cầu thông tin và đại diện: Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; yêu cầu các công dân cử người đại diện để trình bày trong trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung theo quy định tại Điều 8 và Điều 27 Luật Tiếp công dân.

2.2 Quyền từ chối tiếp công dân: Được quyền giải thích lý do trực tiếp và từ chối tiếp công dân trong các trường hợp được pháp luật cho phép tại Điều 9 Luật Tiếp công dân (đã được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15), bao gồm:

1. Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân hoặc trong các trường hợp sau đây (Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP):

a) Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

d) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

g) Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

h) Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

i) Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác

định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

k) Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân, các điểm a, b, c, d, đ, e, g, i và k khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và điểm h khoản 1 Điều này thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định này.

4. Việc từ chối tiếp công dân phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật; không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm.

2.3 Quyền yêu cầu bảo đảm trật tự: Yêu cầu người có hành vi vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt ngay hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, được quyền lập biên bản vi phạm và yêu cầu lực lượng Công an phường hoặc cơ quan chức năng tăng cường phối hợp, áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật để bảo đảm an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân.

Mục 2
TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

Điều 6. Việc tiếp công dân thường xuyên và cử người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên

Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại điểm c khoản 1, khoản 2 Điều 29 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 7. Xác định nhân thân, tính hợp pháp của người đại diện, tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật số 42/2013/QH13 được sửa đổi bổ sung bởi khoản 10 Điều 1 Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo số 136/2025/QH15; Điều 12, Điều 13, Điều 14 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP; Điều 5, Điều 6, Điều 7 Chương II Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 01 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân và các quy định sau đây:

1. Trường hợp công dân không có văn bản ủy quyền hợp pháp, giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện thì người tiếp công dân 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.

2. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ văn bản ủy quyền hợp pháp, giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện thì người tiếp công dân tiếp nhận và nghiên cứu đơn (nếu có) hoặc đề nghị công dân trình bày nội dung vụ việc; ghi vào Sổ tiếp công dân và được cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin vào Cơ sở dữ

liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Điều 26 Luật số 42/2013/QH13 được sửa đổi bổ sung bởi khoản 11 Điều 1 Luật số 136/2025/QH15, Điều 15 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và Chương III Quy định này.

2. Trường hợp công dân đến yêu cầu về thông tin kết quả giải quyết đơn, về chính sách, pháp luật, thủ tục hành chính thì người tiếp công dân có trách nhiệm kiểm tra, trả lời, hướng dẫn, giải thích rõ ràng cho công dân ngay tại buổi tiếp dân hoặc nghiên cứu và tham mưu đề xuất xử lý theo Quy định này.

3. Trường hợp công dân đến nhiều lần để yêu cầu giải quyết về một vụ việc thì người tiếp công dân phải kiểm tra và xác định số lần đã đến để ghi cụ thể vào sổ theo dõi; khi thống kê báo cáo cần nêu cụ thể những trường hợp đến nhiều lần, tham mưu Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường đề xuất biện pháp xử lý.

4. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi trách nhiệm được giao.

Điều 9. Trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Việc cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung được thực hiện theo Điều 29 Luật số 42/2013/QH13.

2. Người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài liệu kèm theo (nếu có) xử lý theo đúng quy định tại Điều 30 Luật số 42/2013/QH13 và các quy định sau:

a) Kịp thời báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường để thông báo, yêu cầu cơ quan Công an phường cử cán bộ, chiến sĩ tham gia đảm bảo an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường, đồng thời mời các cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc tham gia tiếp công dân.

b) Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì, trực tiếp tham gia tiếp công dân hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp khi cần thiết.

Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo các cơ quan liên quan xử lý theo thẩm quyền quy định của pháp luật và các biện pháp cần thiết khác nhằm ổn định tình hình.

3. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung được thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật số 42/2013/QH13, Điều 34 Nghị định 154/2026/NĐ-CP.

Mục 3
TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần, trường hợp ngày đó trùng vào ngày lễ, Tết thì sẽ tiếp vào ngày hành chính làm việc liền kề sau đó.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường cho năm sau được công bố công khai trước ngày 31 tháng 12 của năm trước; được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường Đăk Bla.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau:

a) Có phát sinh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định của pháp luật mà chưa được thụ lý để giải quyết hoặc đã thụ lý nhưng để quá thời hạn chưa giải quyết.

b) Đã có Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường nhưng Quyết định đó chưa được thi hành, nay yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo, áp dụng biện pháp đảm bảo thi hành hoặc có bằng chứng cụ thể liên quan đến vụ việc mà trước khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành quyết định chưa được xem xét cụ thể.

c) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật.

d) Kiến nghị, phản ánh những nội dung công tác thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

đ) Tiếp các trường hợp theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên hoặc của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường từ chối tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau đây:

a) Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã có hiệu lực pháp luật nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết mà không có bằng chứng gì mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

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

c) Những tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường kết luận, xử lý nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để tố cáo nhưng không có bằng chứng gì mới.

d) Những trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường kiểm tra, rà soát, đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhiều lần nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài hoặc có Thông báo bằng văn bản về việc không tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 11. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

1. Trường hợp nhiều người có nhu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự. Khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, công chức tiếp công dân phải

kiểm tra các trường hợp theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 10 của Quy chế này, giải thích, hướng dẫn rõ những thông tin liên quan đến vụ việc của công dân.

Sau khi đã giải thích mà công dân còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì ghi tên và nội dung vào danh sách, thực hiện thủ tục tiếp nhận đơn, tài liệu theo đúng Quy định này (nếu có) và thông báo cho công dân biết ngày, giờ, địa điểm tiếp công dân.

2. Thời điểm chốt danh sách đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là trước 5 ngày của kỳ tiếp lần thứ nhất và lần thứ hai trong tháng, công dân phát sinh đăng ký sau thời điểm này sẽ được xem xét đưa vào danh sách tiếp dân định kỳ lần kế tiếp. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chỉ đạo công chức tiếp công dân báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất hướng xử lý từng trường hợp công dân đã đăng ký để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trả lời cho công dân.

3. Căn cứ vào đề nghị của công chức tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường phát hành giấy mời lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kèm theo nội dung đề nghị phải chuẩn bị để giải trình công khai và trả lời theo trách nhiệm. Giấy mời phải được gửi đến lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm tiếp công dân.

4. Lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phải có trách nhiệm theo quy định tại khoản 2 Điều 10 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP và cam kết thời gian giải quyết theo yêu cầu, kiến nghị của công dân đối với những việc liên quan đến trách nhiệm giải quyết; những trường hợp đã tiếp nhận nhưng quá thời hạn mà giải quyết chưa xong thì phải nói rõ lý do; những trường hợp không thuộc trách nhiệm, thẩm quyền thì cũng phải trình bày rõ căn cứ pháp lý cụ thể.

5. Các cơ quan được mời tham gia với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng phải cử người có đủ trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức mình theo quy định.

Điều 12. Trình tự tiếp công dân định kỳ

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường phân công công chức phụ trách làm thư ký tại ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường. Thư ký chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị báo cáo cho người chủ trì trước khi cuộc tiếp công dân bắt đầu, đồng thời ghi chép nội dung việc tiếp công dân.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường phân công công chức gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký; kiểm tra giấy tờ tùy thân và báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung yêu cầu chủ yếu của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự trả lời công khai để nắm chắc nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan để kết luận nội dung tiếp dân.

Kết thúc buổi tiếp công dân, các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tham mưu văn bản để Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trả lời cho công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị thì giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích nội dung, tính chất, mức độ, nguyên nhân phát sinh vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trả lời công dân.

Điều 13. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân, Công chức phụ trách tiếp công dân phải trình dự thảo thông báo kết luận trình Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường để xin ý kiến của người chủ trì. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi người chủ trì tiếp công dân phê duyệt, thông qua dự thảo thông báo kết luận, Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để làm cơ sở thực hiện và kiểm tra, đôn đốc, giám sát việc chấp hành nhiệm vụ, pháp luật của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Điều 14. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật số 42/2013/QH13 và trong những trường hợp sau:

a) Tiếp công dân theo yêu cầu của cơ quan cấp trên;

b) Các trường hợp theo đề xuất của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường để sắp xếp tiếp công dân, đồng thời trực tiếp phục vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp dân đột xuất.

3. Khi được yêu cầu đến dự tiếp công dân đột xuất, lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

4. Trình tự tiếp công dân đột xuất được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Quy định này.

5. Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quy định này.

Mục 4
MỐI QUAN HỆ GIỮA VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND PHƯỜNG VỚI CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN

Điều 15. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân, trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường

Thực hiện theo quy định tại Điều 30, Điều 31 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và các quy định tại Quy định này.

Điều 16. Quan hệ giữa Văn phòng HĐND và UBND phường với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đến thì Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật và thông báo kết quả cho Văn phòng HĐND và UBND phường.

2. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đến nếu Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để quá hạn quy định mà không giải quyết thì Văn phòng HĐND và UBND phường có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp đã được yêu cầu nhưng vụ việc chậm được giải quyết hoặc không được giải quyết, thì Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định để kiểm tra cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết vụ việc.

Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân vi phạm thì kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật. Nếu phát hiện có dấu hiệu tội phạm thì Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chuyển hồ sơ vụ việc sang cơ quan điều tra để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

Điều 17. Quan hệ giữa Văn phòng HĐND và UBND phường với Văn phòng Đảng ủy

1. Phối hợp, trao đổi thông tin hàng tuần về tình hình phát sinh, xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đã gửi đến Đảng ủy, HĐND, UBND phường để làm tốt công tác tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo, giám sát; tránh trường hợp tham mưu đề xuất ý kiến chỉ đạo xử lý chồng chéo giữa các cơ quan.

2. Phối hợp chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để Bí thư Đảng ủy, Hội đồng nhân dân phường tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân.

3. Phối hợp tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, tham gia tiếp công dân đột xuất khi có đề nghị của Ủy ban nhân dân phường.

Mục 5
ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ, AN TOÀN, Y TẾ CHO TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN UBND PHƯỜNG

Điều 18. Trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn, y tế cho Trụ sở tiếp công dân UBND phường

1. Trưởng Công an phường chịu trách nhiệm chỉ đạo các cán bộ, chiến sĩ có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn cho Trụ sở tiếp công dân UBND phường; xây dựng phương án tác nghiệp xử lý các tình huống về an ninh, trật tự có thể xảy ra tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường để chủ động ứng phó với các tình huống xảy ra trên thực tế.

2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường đề nghị Giám đốc Trạm Y tế cử người ứng cứu, xử lý kịp thời các trường hợp công dân tụ tập đông người tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của công dân.

Điều 19. Lập thủ tục xử lý hành vi vi phạm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường

1. Khi có hành vi vi phạm hành chính tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường thì công an phường tiến hành xử lý vi phạm hành chính theo thẩm quyền hoặc lập Biên bản vi phạm hành chính và chuyển kịp thời tới người có thẩm quyền để xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

Trường hợp người có hành vi vi phạm không chấp hành mệnh lệnh chấm dứt hành vi vi phạm thì Công an phường thực hiện các biện pháp ngăn chặn vi phạm hành chính để đảm bảo việc xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

2. Nếu hành vi gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ, vu khống, lợi dụng quyền tự do dân chủ xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân và người có hành vi vi phạm có đủ dấu hiệu để truy cứu trách nhiệm hình sự thì Trưởng Công an phường chỉ đạo cán bộ, chiến sĩ lập biên bản ghi nhận sự việc, thiết lập hồ sơ để xem xét, xử lý theo quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự.

Chương III
XỬ LÝ ĐƠN
Mục 1
TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 20. Phạm vi tiếp nhận đơn

Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tiếp nhận toàn bộ đơn từ các nguồn gửi đến, cụ thể:

1. Nhận trực tiếp đơn của công dân gửi trong tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; các đơn gửi UBND phường qua dịch vụ bưu chính.

2. Các đơn gửi đích danh cho Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

3. Các đơn gửi Ủy ban nhân dân phường qua dịch vụ bưu chính, qua hộp thư góp ý, qua quét mã QR hoặc Cổng thông tin điện tử của phường.

4. Các đơn do các cơ quan cấp trên, TT Đảng ủy, TT HĐND phường hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến UBND phường.

Điều 21. Tiếp nhận đơn

1. Đối với đơn nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường Công chức tiếp công dân ghi vào Sổ tiếp công dân (bản giấy hoặc bản điện tử) và được cập nhật đầy đủ, kịp thời vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân, phần mềm xử lý đơn, lập phiếu đề xuất, báo cáo với Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường để xem xét, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát thì tiếp nhận, vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm xử lý đơn và thực hiện như khoản 1 Điều này.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường tổ chức thực hiện công tác văn thư theo đúng quy định để đăng ký đơn, văn bản đến để xử lý và thống kê đầy đủ, kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh và tình hình xử lý. Việc đóng dấu xác nhận, đăng ký số đơn đến vào sổ theo dõi đơn phát sinh hoặc phần mềm xử lý đơn trên máy tính phải hoàn thành chậm nhất là 02 ngày kể từ ngày nhận được đơn.

Điều 22. Phân loại đơn

Đơn sau khi tiếp nhận phải được phân loại theo Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP; xác định thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật để xử lý.

Mục 2
TRÌNH TỰ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 23. Xử lý các loại đơn đặc thù

1. Đơn có nội dung khẩn thiết cần có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường thì ngay trong ngày tiếp nhận đơn, công chức tiếp nhận đơn phải đề xuất, báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường để trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường xem xét chỉ đạo.

2. Khi tiếp nhận các loại đơn sau đây, Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển giao cho các cơ quan, đơn vị tối đa là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn, gồm:

a) Các đơn phản ánh và kiến nghị về công tác lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành của Ủy ban nhân dân phường;

b) Các đơn liên quan đến công tác tôn giáo;

c) Các đơn liên quan đến an ninh, quốc phòng; d) Các đơn liên quan đến tổ chức và người nước ngoài.

Điều 24. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

a) Đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao cơ quan chuyên môn xem xét việc thụ lý

khiếu nại; trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ra thông báo thụ lý; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì thông báo về việc không thụ lý cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do. Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thành lập Tổ xác minh để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong việc theo dõi, đôn đốc và tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có hiệu lực pháp luật.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không kèm theo đầy đủ các tài liệu chứng minh hoặc chưa rõ nội dung thì cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ yêu cầu người khiếu nại bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung hoặc mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung khiếu nại.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 11 Luật số 02/2011/QH13, thì cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ tham mưu Chủ tịch UBND phường có thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại biết theo Mẫu số 04 Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn dự thảo văn bản trình Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật và chỉ được thực hiện một lần đối với một vụ việc.

b) Đơn khiếu nại do cơ quan cấp trên chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND phường và UBND có văn bản trả lời, hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có văn bản phúc đáp cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc

a) Trường hợp người khiếu nại cung cấp tài liệu gốc tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường thì người tiếp công dân trả lại cho người khiếu nại sau khi đối chiếu với bản sao.

b) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, người xử lý đơn trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó thông qua thư mời đến nơi tiếp công dân hoặc qua dịch vụ bưu chính sau khi đơn đã xử lý xong.

4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết

khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu phát hiện có tình tiết mới làm thay đổi nội dung giải quyết, cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ báo cáo rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ tham mưu, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

Điều 25. Xử lý đơn tố cáo

1. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

a) Trường hợp đơn tố cáo đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật số 25/2018/QH14 thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo, điều kiện thụ lý tố cáo và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét việc thụ lý tố cáo. Trường hợp đủ điều kiện thụ lý tố cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ra quyết định thụ lý tố cáo, giao cơ quan chuyên môn xác minh nội dung tố cáo. Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường không thụ lý tố cáo và thông báo cho người tố cáo biết lý do. Cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ tiến hành xác minh nội dung tố cáo tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thành lập Tổ xác minh để xác minh nội dung tố cáo; báo cáo kết quả xác minh và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, ban hành kết luận nội dung tố cáo.

b) Trường hợp đơn tố cáo không đủ điều kiện theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật số 25/2018/QH14 thì cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường văn bản không thụ lý tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý.

c) Trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để xác minh thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

2. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường: a) Chậm nhất trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn hoặc ngày tiếp nhận nội dung tố cáo của người tố cáo, người xử lý đơn phải

tham mưu văn bản trình Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đơn tố cáo, hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết.
b) Đối với đơn tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chậm nhất trong 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, người xử lý đơn phải tham mưu cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đơn và tài liệu kèm theo đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Đối với tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để xác minh thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, người xử lý đơn báo cáo, đề xuất cụ thể cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) cho người có thẩm quyền nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ cho công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và xử lý vi phạm pháp luật.

d) Đối với đơn tố cáo do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt Trận và các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển tố cáo trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo.

3. Đối với đơn tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường giải quyết theo đúng quy định của pháp luật, nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì người xử lý đơn tham mưu, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường không chuyển đơn, không thụ lý giải quyết vụ việc theo trình tự giải quyết tố cáo, mà hướng dẫn công dân có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật như đã được thể hiện trong Quyết định giải quyết khiếu nại.

Riêng trường hợp người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm điều cấm được quy định tại các khoản 1, khoản 2 và khoản 4 của Điều 6 Luật số 02/2011/QH13 thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao cơ quan chuyên môn thụ lý giải quyết theo quy định của Luật số 25/2018/QH14.

4. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thì thực hiện theo quy định tại các Điều 41, Điều 42, Điều 43 của Luật số 25/2018/QH14 và các quy định sau đây:

a) Căn cứ theo nội dung tố cáo, đối chiếu với quy định về thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo Luật Xử lý vi phạm hành chính, người xử lý đơn tham mưu Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đơn tố cáo đến người

có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính trong cơ quan được giao chức năng quản lý nhà nước về lĩnh vực đó để xem xét giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Tố cáo có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao nhiệm vụ cho cơ quan chuyên môn quyết định thụ lý, thành lập Đoàn/Tổ xác minh liên ngành để xác minh giải quyết.

5. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của cá nhân thì người xử lý đơn báo cáo và đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có ý kiến ngay cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc để có biện pháp ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Việc xử lý đơn tố cáo phải đảm bảo giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định tại Điều 56 Luật số 25/2018/QH14, thực hiện hoặc kiến nghị người, cơ quan có thẩm quyền thực hiện các biện pháp để bảo vệ người tố cáo theo quy định tại Điều 57, Điều 58 Luật số 25/2018/QH14.

Điều 26. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo

1. Nội dung đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo gồm:

a) Những vấn đề công dân trình bày bổ sung, kiến nghị xem xét đối với các nội dung có liên quan đến vụ khiếu nại, tố cáo đang trong quá trình xác minh, giải quyết.

b) Việc chậm thực hiện hoặc không thực hiện các trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức ảnh hưởng đến việc không đảm bảo đúng thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

c) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền.

d) Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo không phù hợp so với thực tế.

đ) Những kiến nghị liên quan đến việc đảm bảo tính khả thi trong tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền.

2. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo

a) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đang xác minh, giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cho cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh.

b) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND

và UBND phường tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết hoặc chỉ đạo xử lý theo quy định.

c) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan đang thụ lý, giải quyết việc khiếu nại, tố cáo có liên quan để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh khác

1. Việc nghiên cứu và xử lý đơn kiến nghị, phản ánh khác phải trên tinh thần đề cao trách nhiệm tiếp thu ý kiến đóng góp của Nhân dân và phục vụ Nhân dân trong điều kiện cho phép.

Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm, lĩnh vực quản lý của cơ quan nào thì cơ quan đó xem xét giải quyết và thông tin cho người có đơn phản ánh, kiến nghị biết lý do về việc xử lý, giải quyết của mình.

2. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn phản ánh, kiến nghị có chữ ký trực tiếp, nội dung cụ thể rõ ràng thì Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường phải chuyển đơn đến cơ quan có chức năng, thẩm quyền xem xét, xử lý, giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Ủy ban nhân dân phường thì Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường xử lý theo quy định tại Điều 22 của Quy định này.

Điều 28. Thời hạn xử lý đơn

Thời hạn xử lý các đơn không thuộc quy định tại Điều 22 của Quy chế này tối đa không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, trừ trường hợp quy định các đơn phản ánh, kiến nghị.

Điều 29. Việc lưu đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện theo khoản 1 Điều 28 Thông tư số 05/2021/TTTTCP và các loại đơn sau:

a) Đơn có nội dung trùng lặp từ 02 lần trở lên (không có nội dung, tình tiết mới so với đơn đã được tiếp nhận, xử lý trước đó).

b) Đơn tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ và hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực là đơn nặc danh, giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không rõ nội dung và đơn tố cáo có tên đã được cấp có thẩm quyền xem xét, kết luận hoặc đã có thông báo không xem xét, giải quyết; đơn tố cáo do người tố cáo đã tự nguyện rút đơn nay tiếp tục tố cáo lại nhưng không có thêm nội dung, tài liệu, chứng cứ mới làm thay đổi bản chất sự việc; đơn tố cáo có tên nhưng nội dung không cụ thể, không có căn cứ để thẩm tra, xác minh; đơn tố cáo có tên nhưng trong nội dung của đơn không chứa đựng, phản ánh nội dung tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật; đơn tố cáo không phải do người tố cáo trực tiếp ký tên; đơn tố cáo của người không có năng lực hành vi dân sự.

2. Thời hạn lưu đơn các loại đơn nêu tại khoản 1 Điều này là 01 năm, trừ đơn liên quan đến vụ việc nổi cộm, đông người phức tạp, kéo dài thì thời hạn

lưu trữ là 05 năm; việc tiêu hủy đơn do Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp, báo cáo xin ý kiến Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường.

Chương IV
XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP, KÉO DÀI

Điều 30. Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài

1. Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp là vụ việc có liên quan đến quyền, lợi ích của nhiều người đã được cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng có một số người không đồng ý với kết quả, biện pháp đã giải quyết nên tập hợp thành đoàn đông người (từ 05 người trở lên) để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết hoặc lên cấp trên.

2. Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài là vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án, kết luận, quyết định, văn bản xử lý của cơ quan hành chính có hiệu lực pháp luật và đã công bố công khai nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn không đồng tình, có thái độ thể hiện qua lời nói gay gắt, có dấu hiệu gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ hoặc đe dọa thực hiện hành vi nguy hiểm cho xã hội. Vụ việc phức tạp, kéo dài có thể đông người hoặc không đông người nhưng tính chất gay gắt, tình tiết diễn biến phức tạp.

Điều 31. Phối hợp tiếp công dân các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài

1. Khi phát sinh vụ việc đông người tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp và xử lý theo quy định tại Điều 29 và Điều 30 Luật số 42/2013/QH13.

2. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia tiếp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân tham gia tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND phường trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn đông người có nhu cầu tiếp công dân.

Điều 32. Trình tự xử lý vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo xử lý vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài theo trình tự như sau:

1. Tiến hành kiểm tra, rà soát, đề xuất phương án giải quyết Giao các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan đến lĩnh vực công dân phát sinh đơn phối hợp với Tổ dân phố (nơi xảy ra vụ việc) nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, làm việc với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết; kiểm tra xác

minh, làm rõ các nội dung có liên quan, nguyên nhân người dân chưa đồng tình, báo cáo kết quả rà soát bằng văn bản và đề xuất phương án giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Đối với các vụ việc có ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thành lập Đoàn/Tổ công tác liên ngành tiến hành rà soát và thống nhất biện pháp giải quyết với cơ quan phối hợp có liên quan.

2. Thảo luận thống nhất phương án giải quyết

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì hoặc phân công cấp phó, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tổ chức họp liên ngành để nghe báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát, trao đổi thống nhất phương án giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường báo cáo xin ý kiến của Ban Thường vụ Đảng ủy về phương án giải quyết. Phương án giải quyết được trao đổi thống nhất là phương án giải quyết của lãnh đạo phường.

3. Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì, hoặc phân công cấp phó chủ trì, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tổ chức đối thoại với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh. Tại buổi đối thoại, báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát và phương án giải quyết vụ việc, giải thích làm rõ cơ sở pháp luật, cơ sở thực tiễn và các vấn đề liên quan để người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh hiểu rõ và ghi nhận ý kiến của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

4. Ban hành, tổ chức thực hiện và công khai kết quả giải quyết

Căn cứ kết quả rà soát, phương án giải quyết đã được thống nhất và kết quả đối thoại với công dân, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, ban hành văn bản xử lý, kết luận giải quyết vụ việc. Đồng thời, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện văn bản xử lý, kết luận giải quyết vụ việc; chỉ đạo các cơ quan thông báo công khai rộng rãi kết quả giải quyết tại Tổ dân phố nơi người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cư trú, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường và các phương tiện truyền thông khác.

Điều 33. Phương án xử lý đối với các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài

1. Đối với những vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo hoặc kết luận quyết định giải quyết vụ việc có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì phải phải khẩn trương tổ chức thực hiện dứt điểm.

2. Trường hợp qua rà soát có dấu hiệu sai phạm thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo giải quyết lại, chỉ đạo xử lý, kết luận lại nội dung vụ việc trước đây giải quyết, chỉ đạo xử lý, kết luận chưa đúng pháp luật.

3. Trường hợp kết quả rà soát cho thấy việc giải quyết của các cấp có thẩm quyền là đúng chính sách, pháp luật thì các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

tham gia đối thoại trực tiếp, giải thích, thuyết phục người dân chấp hành, ban hành thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết vụ việc, công bố cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết và công khai kết quả xử lý trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Nếu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hoàn cảnh thật sự khó khăn thì xem xét vận dụng chính sách hoặc huy động sự hỗ trợ của các nguồn lực khác để hỗ trợ người dân ổn định cuộc sống, chấm dứt khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn không chấp hành, lạm dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống cán bộ, công chức, viên chức, gây rối trật tự công cộng thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát phối hợp với Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Công an nơi xảy ra vụ việc áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp vụ việc có vướng mắc về cơ chế, chính sách, pháp luật thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có văn bản tham vấn ý kiến của các cơ quan của tỉnh trước khi quyết định phương án xử lý vụ việc.

Chương V
THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC, KIỂM TRA VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 34. Theo dõi, đôn đốc

Công chức phụ trách tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường giao và Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tại các ngày tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất, quyết định hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan sau khi Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu xử lý đơn.

Điều 35. Kiểm tra

Căn cứ kết quả thống kê những vụ việc đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết nhưng đã quá thời hạn quy định mà chưa được xem xét, giải quyết, Công chức tiếp công dân lập kế hoạch chi tiết, báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ra quyết định thành lập Đoàn/Tổ kiểm tra hoặc chỉ đạo việc phối hợp với các cơ quan liên quan để kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó. Việc kiểm tra được thực hiện định kỳ 03 (ba) tháng 01 (một) lần.

Điều 36. Tổng hợp, báo cáo

Công chức tiếp công dân chịu trách nhiệm định kỳ (tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm) tổng hợp kết quả tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân UBND phường và báo cáo đột xuất (nếu có) để báo cáo Chánh Văn phòng

HĐND và UBND phường báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Đảng ủy, Hội đồng nhân dân phường theo quy định và theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 37. Trách nhiệm tổ chức thi hành

1. Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc Quy định này.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm căn cứ vào Quy chế này để phân công, phối hợp giữa cá nhân, tổ chức trong nội bộ Văn phòng HĐND và UBND phường, đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được giao, tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; theo dõi, tổng hợp ý kiến, đánh giá về tình hình thực hiện Quy chế này báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường khen thưởng cá nhân, tổ chức có thành tích, xử lý hành vi vi phạm.

Điều 38. Áp dụng các biểu mẫu trong tiếp công dân, xử lý đơn

1. Các biểu mẫu có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại Quy định này thực hiện theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP; Nghị định số 155/2026/NĐCP; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

2. Giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường căn cứ theo biểu mẫu quy định của Chính phủ, Tổng Thanh tra Chính phủ và các Bộ trưởng theo ngành, lĩnh vực để xây dựng danh mục thủ tục hành chính liên quan đến quy trình, thủ tục trong tiếp công dân, xử lý đơn thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và kịp thời hướng dẫn công chức tiếp công dân áp dụng cụ thể cho phù hợp với thực tiễn và các quy định của pháp luật.

Điều 39. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan chuyên môn, các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phải kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân phường; giao Văn phòng HĐND và UBND phường làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân phường sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.