

Số: 180/QĐ-UBND

Thới An Đông, ngày 21 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân của
Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THỚI AN ĐÔNG

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

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2026;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2026 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp Công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

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 Luật Tiếp công dân;

Căn cứ 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 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 thi hành Luật Tố Cáo;

Căn cứ Nghị định 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 tháng 10 năm 2021 của 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 Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2026 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 192/QĐ-UBND ngày 16 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông về việc Ban hành Quy chế Tiếp công dân.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Tiếp công dân TPCT;
- TT. Đảng ủy phường;
- TT. UBND phường;
- Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT, Trâm.



Nguyễn Văn Lợi



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1801/QĐ-UBND ngày 1/7/2026
của Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường Thới An Đông; việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường trong công tác tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với UBND phường và các cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân của UBND phường; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích 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 các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, công tác quản lý, điều hành của UBND phường.
3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của UBND phường Thới An Đông.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Phòng Tiếp công dân UBND phường, địa chỉ: Tổ 10, khu vực 9, phường Thới An Đông, thành phố Cần Thơ (nằm trong khuôn viên Trụ sở UBND phường).

2. Phòng Tiếp công dân được bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết Nội quy tiếp công dân; Lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND phường; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 5. Thời gian, hình thức tiếp công dân

1. UBND phường Thới An Đông tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật). Cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tham mưu UBND phường bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần. Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường theo quy định.

3. Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tham gia hoặc cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường (khi có yêu cầu).

5. Chậm nhất là sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường đến các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục và có đeo thẻ công chức hoặc bảng tên theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân UBND phường

a) Tiếp công dân định kỳ

- Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân trong tháng (mỗi tháng 02 ngày). Trường hợp có công việc đột xuất Chủ tịch UBND phường ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân đảm bảo theo quy định. Việc ủy quyền được Thông báo tại Phòng tiếp công dân.

- Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND phường, gồm: Mời Bí thư Đảng ủy phường; mời đại diện lãnh đạo Hội đồng nhân dân phường; mời đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị: MTTQ Việt Nam phường, Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy; công chức phụ trách công tác tiếp công dân; đại diện lãnh đạo các phòng chuyên môn và Trưởng các khu vực có liên quan đến vụ việc công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Xét tính chất vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định thành phần tham dự.

- Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký ban hành Thông báo kết luận việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND phường; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện theo quy định.

b) Tiếp công dân đột xuất

- Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

- Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND phường không tiếp được thì ủy quyền Phó Chủ tịch UBND phường chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng HĐND và UBND phường làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân UBND phường theo quy định.

Tiếp công dân trực tuyến

- Việc tiếp công dân trực tuyến thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại điều 20 của Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ và theo yêu cầu của cấp trên.

- Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu cấp phường. Trường hợp Chủ tịch UBND phường đột xuất không tiếp được thì ủy quyền Phó Chủ tịch UBND phường chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân quy định tại điều 22 của Nghị định 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của

Chính phủ.

Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. 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;

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

6. 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;

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

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

9. 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;

10. 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;

11. 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;

12. 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

13. 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.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân phường

a) Về quyền của công dân:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

b) Về nghĩa vụ của công dân:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công trình ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 9. Đảm bảo an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân

Công an phường có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự tại Phòng Tiếp công dân khi có yêu cầu. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp người đến 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.

Chương IV

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu UBND phường, Chủ tịch UBND phường thực hiện quản lý công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và Quy chế này.

Khi tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi chép

đầy đủ vào “Sổ theo dõi tiếp công dân”, “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Công chức sau khi tiếp nhận có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND phường xem xét giải quyết, trả lời theo quy định.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch UBND phường trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 11. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân phường được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành.

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo, quan hệ công tác

1. Văn phòng HĐND và UBND phường: Có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của mình; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân phường; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tiếp nhận thông tin để tổng hợp tham mưu UBND phường báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định và Quy chế này gửi UBND thành phố, Thanh tra thành phố và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường: Có trách nhiệm phối hợp tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ tại Phòng Tiếp công dân phường khi có yêu cầu; báo cáo định kỳ, đột xuất về kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thuộc đơn vị mình với UBND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền theo quy định.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chấp hành và tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về UBND phường (qua Văn phòng HĐND và UBND phường) để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét, quyết định điều chỉnh theo quy định./.