ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BÀN THẠCH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 3400 /QĐ-UBND	*Bàn Thạch, ngày 05 tháng 11 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân của UBND phường Bàn Thạch

CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG BÀN THẠCH

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 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

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 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 kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quy chế làm việc của UBND phường Bàn Thạch được ban hành kèm theo Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 05 tháng 11 năm 2026;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong công tác tiếp công dân của UBND phường Bàn Thạch.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2026.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TVĐU, TT. HĐND phường (b/c);
- CT, các PCT. UBND phường;
- Công an phường;
- Phòng, đơn vị thuộc UBND phường;
- C,PCVP, CV phụ trách;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG BÀN THẠCH T.P ĐÀ NẴNG

Dương Văn Tuấn

QUY CHẾ
Phối hợp trong công tác tiếp công dân của UBND phường Bàn Thạch
(Kèm theo Quyết định số 3400/QĐ-UBND ngày 05 tháng 11 năm 2026 của Chủ tịch UBND phường Bàn Thạch)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp trong công tác tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của phường Bàn Thạch.

2. Văn phòng HĐND-UBND phường, Văn phòng Đảng ủy phường, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường, Công an phường, Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan phải thực hiện theo Quy chế này và theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

Điều 2. Mục đích phối hợp

Việc phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của phường nhằm đảm bảo và nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Mọi hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Hoạt động phối hợp giữa Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường, Văn phòng HĐND-UBND phường với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Công an phường và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan phải dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được pháp luật quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo kịp thời, đáp ứng yêu cầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương II
NỘI DUNG PHỐI HỢP

Điều 4. Tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm tiếp công dân

1. Đón tiếp và phân loại ban đầu

Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường có trách nhiệm đón tiếp, phân loại ban đầu vụ việc và hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Việc phân loại thực hiện theo quy định tại các Điều 11, 12, 13 của Quy chế này.

2. Tiếp, giải thích và hướng dẫn công dân

Công chức tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp; nghiên cứu, giải thích các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước có liên quan, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

a) Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường hướng dẫn công dân cử đại diện để làm việc với người có trách nhiệm tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân;

b) Trong trường hợp vụ việc đông người phức tạp, công dân có thái độ bức xúc thì Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường báo cáo Chánh Văn phòng HĐND-UBND phường để có biện pháp giải quyết hiệu quả; trường hợp cần thiết, Chánh Văn phòng HĐND-UBND phường mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cùng tham gia tiếp công dân;

c) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, Công chức tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân phải phối hợp chặt chẽ với Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường trong quá trình tiếp công dân, trao đổi thông tin kịp thời, chính xác, thống nhất nội dung trả lời công dân theo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; làm tốt công tác vận động, thuyết phục công dân tại Địa điểm tiếp công dân.

4. Trong quá trình tác nghiệp, Công chức tiếp công dân sử dụng thống nhất phần mềm tiếp công dân để phục vụ cho việc theo dõi, quản lý và khai thác thông tin, dữ liệu công tác tiếp công dân.

Điều 5. Theo dõi, đôn đốc vụ việc do cơ quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền

1. Công chức tiếp công dân phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do mình chuyển đến. Báo cáo, đề xuất với Thủ trưởng cơ quan những vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc; tại cuộc họp giao ban hàng tháng, trao đổi với Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường thống nhất danh sách, nội dung các vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc để tổng hợp, lập kế hoạch kiểm tra, đôn

đốc báo cáo Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND, Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và Chủ tịch UBND phường.

2. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền

a) Sau khi có ý kiến chỉ đạo của Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND, Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và Chủ tịch UBND phường, Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của phường tham mưu thành lập Tổ công tác và xây dựng kế hoạch để kiểm tra, đôn đốc;

b) Công chức tiếp công dân có trách nhiệm cung cấp các thông tin, tài liệu có liên quan và tham gia Tổ công tác; tiến hành kiểm tra, đôn đốc theo kế hoạch đã được phê duyệt;

c) Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường tổng hợp, báo cáo kết quả kiểm tra, đôn đốc và đề xuất hướng giải quyết vụ việc đến lãnh đạo cơ quan tham gia Tổ công tác để xin ý kiến chỉ đạo.

Điều 6. Thông tin, báo cáo trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư

1. Quản lý thông tin, dữ liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Địa điểm tiếp công dân.

Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường chịu trách nhiệm quản lý thống nhất thông tin, dữ liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại Địa điểm tiếp công dân. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu khai thác, sử dụng thông tin, tài liệu phải được sự đồng ý của Chánh Văn phòng HĐND-UBND phường.

2. Chế độ thông tin, báo cáo

a) Định kỳ hàng tháng, quý, năm Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, tham mưu Chủ tịch UBND phường báo cáo Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND phường, UBND thành phố, Thanh tra thành phố và Ban Tiếp công dân thành phố;

b) Trong thời gian diễn ra các kỳ họp Quốc hội, kỳ họp HĐND thành phố, kỳ họp HĐND phường và trong thời gian diễn ra các sự kiện quan trọng của Đảng và Nhà nước, Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường thực hiện chế độ báo cáo hàng ngày về tình hình tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân.

Chương III
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Địa điểm tiếp công dân của phường

Địa điểm tiếp công dân của phường tại Trụ sở Đảng ủy - HĐND - UBND phường Bàn Thạch. Địa chỉ: 268, Đường Trưng Nữ Vương, phường Bàn Thạch, thành phố Đà Nẵng.

Địa điểm tiếp công dân của phường là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND, Ủy ban kiểm tra

Đảng ủy và Chủ tịch UBND phường. Việc tiếp công dân được thể chế hóa bằng quy chế, quy định, quy trình tiếp công dân công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 8. Thời gian tiếp công dân

1. Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; có lịch tiếp công dân riêng và được niêm yết công khai tại Địa điểm tiếp công dân và thông báo trên Cổng thông tin điện tử và trên hệ thống truyền thanh của phường.

2. Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào những ngày làm việc.

Điều 9. Thành phần tham gia tiếp công dân

1. Lãnh đạo Văn phòng Đảng ủy, Văn phòng HĐND-UBND, Ủy ban kiểm tra Đảng ủy phường có trách nhiệm (hoặc cử người có thẩm quyền) tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường.

2. Tùy theo nội dung vụ việc, mời Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN THAM GIA TIẾP CÔNG DÂN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Trách nhiệm chung của các cơ quan, đơn vị và cá nhân được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân

1. Cơ quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân có trách nhiệm thông báo bằng văn bản và gửi cho Văn phòng HĐND-UBND phường về việc cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân; thông báo phải nêu rõ về họ, tên, chức vụ của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân.

2. Công chức của cơ quan tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Thực hiện đúng quy trình, nghiệp vụ được áp dụng thống nhất tại Địa điểm tiếp công dân;

b) Phối hợp chặt chẽ với Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường và Công chức của các cơ quan khác trong quá trình thực hiện nhiệm vụ;

c) Chấp hành nghiêm túc Nội quy, Quy chế tiếp công dân;

d) Chấp hành sự điều hành của Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND phường và Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường khi xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, vụ việc phức tạp, kéo dài.

3. Phân loại, phối hợp xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để tránh trùng lặp việc xử lý đơn thư, chuyển đến cho lãnh đạo của cơ quan phối hợp theo Quy chế này và hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp tại Địa điểm tiếp công dân, Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường có quyền đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan cử cán bộ, công chức có trách nhiệm đến Địa điểm tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân.

5. Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ cho việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng Đảng ủy phường

1. Tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Đảng ủy phường.

2. Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Bí thư Đảng ủy phường và chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để Bí thư Đảng ủy phường tiếp công dân định kỳ.

3. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để các cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

Điều 12. Trách nhiệm của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy phường

1. Tiếp nhận, xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban kiểm tra.

2. Tiếp nhận, xử lý tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc chấp hành chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng, đoàn kết nội bộ; những nội dung liên quan đến tiêu chuẩn đảng viên, tiêu chuẩn cấp ủy viên …; về nguyên tắc tổ chức và hoạt động của Đảng, thực hiện chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn và phẩm chất, đạo đức, lối sống của cán bộ, đảng viên thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy.

3. Tiếp nhận, báo cáo, đề xuất thụ lý giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ nhiệm Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy.

4. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND-UBND và Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường

1. Tiếp nhận, xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của HĐND, Chủ tịch HĐND, UBND, Chủ tịch UBND phường (trừ các nội dung quy định tại các Điều 11, 12 của Quy chế này).

2. Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường; làm đầu mối xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường theo đúng quy định của pháp luật.

3. Chủ trì, phối hợp với cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân, xử lý các đoàn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người.

4. Tham mưu lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường. Đề xuất vụ việc, chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để phục vụ cho việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường.

5. Thông báo kết quả tiếp công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân để cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có liên quan biết thực hiện.

6. Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, phối hợp cơ quan chức năng bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm tiếp công dân.

7. Đôn đốc, nhắc nhở cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền khi tiếp công dân.

8. Đề nghị Công an phường kịp thời xử lý những người có hành vi gây rối trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân và có hành vi vi phạm pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia các buổi tiếp công dân của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND phường và các buổi tiếp công dân khác khi có Giấy mời của Văn phòng HĐND-UBND phường.

2. Cán bộ, công chức được cử tham gia tiếp công dân, phục vụ các buổi tiếp công dân của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND phường phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình và gửi cho người chủ trì tiếp công dân, Văn phòng HĐND-UBND phường (qua Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường), các thành phần tham gia tiếp công dân trước thời gian tổ chức tiếp công dân ít nhất là 01 ngày.

Điều 15. Trách nhiệm của Công an phường

Trưởng Công an phường có trách nhiệm chỉ đạo, bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm trật tự, an toàn vào các ngày tiếp công dân khi có đề nghị của Văn phòng HĐND-UBND và Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường; có biện pháp xử lý kịp thời những người vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức tiếp công dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

Điều 17. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh những khó khăn, vướng mắc, Công chức tiếp công dân thường xuyên của phường tổng hợp, báo cáo Chánh Văn phòng HĐND-UBND phường đề xuất Chủ tịch UBND phường xem xét, chỉ đạo sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế kịp thời cho phù hợp với tình hình thực tế và quy định của pháp luật./.

vyltt10 - 05/11/2026 15:30:02 - vyltt10 - vyltt10 - vyltt10