

Số: 3946/QĐ-UBND

Cần Thơ, ngày 06 tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật số 136/2025/QH15 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 65/2025/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025
của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ ban hành Quy chế làm việc của Ủy
ban nhân dân thành phố Cần Thơ;*

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Trưởng Ban Tiếp công dân thành phố, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường và tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục III - Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- UBND TPVN thành phố;
- CT, PCT UBND thành phố;
- Ban Nội chính Thành ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Thành ủy;
- Văn phòng Thành ủy;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố;
- Công TTĐT thành phố;
- VP UBND TP (3E, 6);
- Lưu: VT, Th.

CHỦ TỊCH



Trương Cảnh Tuyên



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ
(Kèm theo Quyết định số: 3946/QĐ-UBND ngày 06 tháng 8 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với người đứng đầu Ủy ban nhân dân thành phố; đồng thời, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong công tác chỉ đạo và điều hành bảo đảm thực thi pháp luật.

2. Người đứng đầu Ủy ban nhân dân thành phố kịp thời chỉ đạo xem xét, giải quyết những vướng mắc, bức xúc trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, cơ quan tổ chức trên địa bàn thành phố.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

VIỆC TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT

Điều 4. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố

1. Địa điểm:

- Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ (điểm chính) đặt tại số 02 đường Nguyễn Đình Chiểu, phường Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ.

- Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ (cơ sở 1) đặt tại số 37 đường Nguyễn Văn Thém, phường Phú Lợi, thành phố Cần Thơ.

- Trụ sở tiếp công dân thành phố Cần Thơ (cơ sở 2) đặt tại số 154 đường Võ Văn Kiệt, phường Vị Tân, thành phố Cần Thơ.

2. Thời gian tiếp: vào giờ hành chính của ngày 15 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì bố trí vào ngày làm việc liền kề.

3. Tùy theo nội dung vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố sẽ mời Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành thành phố, cơ quan tham gia thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường có liên quan tham dự buổi tiếp công dân định kỳ theo quy định.

4. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân theo hình thức trực tuyến sẽ được thực hiện theo Quy chế Tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 5. Tiếp nhận và xử lý đơn trong trường hợp công dân có đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ

1. Ban Tiếp công dân thành phố tiếp nhận đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau:

a) Đơn đăng ký tiếp công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Có ý kiến chỉ đạo của Bộ, ngành Trung ương, Thành ủy và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

c) Những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng, gây thiệt hại đến tài sản của nhà nước, của tập thể và cá nhân, ảnh hưởng đến tình hình an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội.

d) Những vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.

đ) Những vụ việc phức tạp, kéo dài, đã được Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành thành phố hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường tiếp công dân nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo; những vụ việc có nhiều người tham gia liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

e) Những vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại, giải quyết tranh chấp đất đai đã có hiệu lực pháp luật nhưng phát sinh tình tiết mới.

2. Ban Tiếp công dân thành phố từ chối tiếp nhận đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ đối với vụ việc đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân định kỳ trước đó (trừ trường hợp có ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố), vụ việc đã có quyết định giải quyết

khieu nại, giải quyết tranh chấp đất đai có hiệu lực pháp luật không phát sinh tình tiết mới.

Điều 6. Chuẩn bị tiếp công dân

1. Sau khi tiếp nhận đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ, trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn, Ban Tiếp công dân thành phố tham mưu, đề xuất Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố trình Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký văn bản giao cơ quan, ban, ngành thành phố hoặc Ủy ban nhân dân xã, phường kiểm tra, xác minh, báo cáo và đề xuất theo đúng quy định.

2. Trong thời hạn từ 05 ngày làm việc; trường hợp phức tạp thì không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố; cơ quan, đơn vị, địa phương được giao kiểm tra, xác minh, báo cáo và đề xuất trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. Trường hợp vụ việc có phát sinh chứng cứ, tình tiết mới, phức tạp, thì phải báo cáo xin gia hạn, thời gian gia hạn không quá 15 ngày làm việc.

3. Đối với trường hợp công dân có đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ: Ban Tiếp công dân thành phố chủ trì, phối hợp với Phòng Nội chính (hoặc Phòng chuyên môn khác của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố) đề xuất Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, xác định công dân được tiếp và lên lịch tiếp công dân. Sau đó phát hành giấy mời gửi tới công dân trước thời điểm tiếp công dân ít nhất là 04 ngày làm việc, đồng thời gửi giấy mời kèm theo tài liệu tiếp công dân cho người chủ trì, các cơ quan dự tiếp công dân trước thời điểm tiếp công dân ít nhất là 03 ngày làm việc.

Điều 7. Trình tự tiếp công dân

1. Ban Tiếp công dân thành phố kiểm tra, lập danh sách thành phần, đại diện cơ quan dự tiếp công dân và công dân được mời (đối với các trường hợp có văn bản hoặc đơn đăng ký). Đại diện cơ quan tham dự tiếp công dân ký tên vào danh sách tiếp công dân; đề nghị công dân ký tên vào sổ tiếp công dân.

2. Lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, chủ tọa, thư ký ghi biên bản tiếp công dân, thông qua Nội quy tiếp công dân.

3. Người chủ trì nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Đại diện cơ quan, ban, ngành, đơn vị hoặc Ủy ban nhân dân xã, phường tham dự buổi tiếp công dân có ý kiến về vụ việc công dân trình bày liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của ngành, đơn vị theo thẩm quyền. Trên cơ sở ý kiến của công dân, của đại biểu dự họp, chủ tọa kết luận nội dung vụ việc.

4. Kết thúc buổi tiếp công dân, chủ tọa, thư ký và công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản, đóng dấu treo của Ban Tiếp công dân thành phố;

trường hợp công dân không ký tên hoặc điểm chỉ thì đại diện Ban Tiếp công dân thành phố và cơ quan, ban, ngành, đơn vị tham dự ký xác nhận.

5. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Ban Tiếp công dân thành phố phát hành thông báo truyền đạt ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tại buổi tiếp công dân đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan để tổ chức thực hiện (nếu có) theo quy định.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Địa điểm: Tại Trụ sở tiếp công dân thành phố (gồm điểm chính, cơ sở 1 và cơ sở 2) hoặc tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để tổ chức tiếp công dân theo quy định.

3. Tùy theo nội dung vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố sẽ chỉ đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố mời Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường có liên quan tham dự buổi tiếp công dân đột xuất.

4. Căn cứ nội dung vụ việc và tình hình thực tế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định việc tiếp công dân đột xuất và thời gian ban hành văn bản kết luận sau tiếp công dân.

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có lịch công tác không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch, kế hoạch đã bố trí thì giao một Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phụ trách theo lĩnh vực đề tiếp công dân hoặc giao cho Chánh Thanh tra thành phố, cùng cơ quan, đơn vị có liên quan và Trưởng Ban Tiếp công dân thành phố tiếp công dân, báo cáo kết quả tiếp đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định.

Điều 9. Chế độ thông tin, theo dõi, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố sau tiếp công dân

1. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tại các kết luận sau tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm tổng hợp tiến độ, kết quả việc thực hiện nhiệm vụ của mình và gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (qua Ban Tiếp công dân thành phố) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan đôn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với các nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao tại các văn bản kết luận sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN

Điều 10. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

1. Phối hợp với cơ quan chuyên môn của Ủy ban nhân dân thành phố và đơn vị có liên quan tham mưu, chuẩn bị nội dung, tài liệu và tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo Khoản 3 Điều 6 của Quy chế này.

2. Bảo đảm điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân; phối hợp Công an thành phố, các cơ quan liên quan bảo đảm an ninh, trật tự khu vực Trụ sở tiếp công dân thành phố.

3. Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét nội dung tiếp công dân định kỳ và quyết định nội dung, thời gian tiếp công dân đối với trường hợp đột xuất; trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

4. Phối hợp với cơ quan liên quan xử lý, giải quyết các tình huống đông người, phức tạp tại Trụ sở Ủy ban nhân dân thành phố, Trụ sở tiếp công dân thành phố, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

5. Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố

a) Tiếp nhận, phân loại đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; xác định nhân thân của công dân đăng ký tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Hướng dẫn công dân hoàn thiện hồ sơ, tài liệu; phân loại vụ việc mà công dân có yêu cầu đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

c) Tham mưu thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định.

d) Chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu, hồ sơ, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo, các điều kiện cần thiết khác phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

đ) Dự thảo văn bản kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố sau các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

e) Đôn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố sau khi tiếp công dân; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

g) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố để báo cáo Bộ, ngành Trung ương, Thành ủy, Ủy ban nhân dân thành phố khi có yêu cầu.

Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường

1. Tổng hợp, báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao xác minh, tham mưu giải quyết và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (qua Ban

Tiếp công dân thành phố) để chuẩn bị nội dung tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố khi được mời. Trường hợp vì lý do không tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải báo cáo xin ý kiến trực tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trước 01 ngày và phải cử cấp phó dự thay.

3. Giám đốc Công an thành phố chỉ đạo phòng nghiệp vụ, Công an xã, phường bố trí lực lượng, phương tiện bảo đảm an ninh, trật tự tại buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm tính mạng, sức khỏe, nhân phẩm, danh dự của người khác, hủy hoại tài sản của nhà nước, tập thể, cá nhân theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Ban Tiếp công dân phối hợp với cơ quan, ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân xã, phường và tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện theo đúng Quy chế này.

Điều 13. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, Ban Tiếp công dân thành phố tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, chỉ đạo sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy chế cho phù hợp./.