

Số: /QĐ-UBND

Cát Hải, ngày tháng năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân**  
**tại địa điểm Tiếp công dân Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN ĐẶC KHU CÁT HẢI**

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

*Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013; Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 của Quốc hội về việc 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 15/5/2026 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 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;*

*Xét đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND đặc khu Cát Hải.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải.

\* Địa chỉ:

- Trụ sở chính: Số 01, đường Hà Sen, thôn 6 Cát Bà, đặc khu Cát Hải, thành phố Hải Phòng.

- Cơ sở 2: Thôn Hòa Hy, đặc khu Cát Hải, thành phố Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ 01/7/2026 và thay thế Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND đặc khu Cát Hải.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Trung tâm phục vụ hành chính công thuộc Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên

quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND;
- CT, các PCT UBND đặc khu;
- Ủy ban kiểm tra đặc khu;
- Văn phòng Đảng ủy;
- Công thông tin điện tử đặc khu;
- C, PCVP HĐND và UBND đặc khu;
- Lưu: VT, VP.

**CHỦ TỊCH**

**Phan Viết Điện**

## **NỘI QUY**

### **Tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm  
2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải)*

#### **I. QUY ĐỊNH CHUNG**

Địa điểm tiếp công dân-Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân: số 1, đường Hà Sen, thôn 6 Cát Bà, đặc khu Cát Hải, thành phố Hải Phòng và cơ sở 2: thôn Hòa Hy, đặc khu Cát Hải, thành phố Hải Phòng; là nơi công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Đảng ủy, HĐND, UBND đặc khu Cát Hải và các cơ quan, đơn vị có liên quan.

#### **II. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, văn bản ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); hướng dẫn công dân 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

7. Không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

8. Yêu cầu người vi phạm nội quy 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.

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

**1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:**

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác trong trường hợp tố cáo.
- f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:**

- a) Mặc trang phục lịch sự, nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, văn bản ủy quyền (trong trường hợp được ủy quyền) theo yêu cầu của người tiếp công dân;
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Công dân đến được tiếp theo thứ tự; phải 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
- d) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; không được mang băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các vận dụng công kênh, vũ khí, chất gây cháy nổ đến phòng tiếp công dân; nếu vi phạm sẽ bị lập biên bản, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định.

e, Hết giờ làm việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu trú lại Trụ sở Ủy ban nhân dân đặc khu.

### **3. Những hành vi bị nghiêm cấm:**

a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân; phát ngôn trái thuần phong mỹ tục, nếp sống văn minh công cộng.

b) Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi cản trở việc thi hành công vụ của người tiếp công dân.

c, Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

d) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

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

e) 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;

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

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

i) 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;

k) 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;

l) 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;

m) 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;

n) 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.

## **V. XỬ LÝ VI PHẠM**

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân mà có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định tại Điều 41 và Điều 42 của Nghị định số 154/2026/NĐ-CP. Nếu có dấu hiệu tội phạm thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những người có liên quan có hành vi vi phạm quy định tại các khoản 4, 5, 6, 7 và 8 Điều 6 Luật Tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính và các nghị định xử phạt vi phạm hành chính của Chính phủ trong lĩnh vực trật tự, an toàn xã hội, công nghệ thông tin, an toàn, thông tin mạng... hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

## **VI. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

### **1. Lịch tiếp công dân:**

#### ***1.1. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch***

Chủ tịch Ủy ban nhân dân đặc khu tiếp công dân hai ngày trong một tháng.

Nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ Lễ, Tết hoặc không thể bố trí Lãnh đạo UBND đặc khu tiếp thay thì việc tiếp công dân định kỳ được tổ chức vào ngày làm việc liền tiếp sau đó.

Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND đặc khu được thông báo bằng văn bản, niêm yết công khai tại Trụ sở Tiếp công dân và trên Cổng thông tin điện tử đặc khu Cát Hải.

### ***1.2. Tiếp công dân thường xuyên:***

Công chức Văn phòng HĐND và UBND được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phân công thực hiện công dân thường xuyên vào giờ hành chính, tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân đặc khu).

### ***1.3. Tiếp công dân đột xuất:***

Chủ tịch UBND đặc khu thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013, gồm các trường hợp:

- Vụ việc tiếp công dân gay gắt, phức tạp, 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;
- Vụ việc tiếp công dân nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

### ***1.4. Tiếp công dân trực tuyến***

- Chủ tịch UBND đặc khu tổ chức việc tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND đặc khu nhưng cần sự phối hợp tham gia tiếp của UBND thành phố và các Sở, ban, ngành thành phố; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo UBND đặc khu đối với các vụ việc thuộc trường hợp được tiếp công dân trực tuyến theo quy định;
- Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện trên nền tảng công nghệ thông tin, thông qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc các nền tảng số tập trung do Thanh tra Chính phủ hoặc cơ quan có thẩm quyền quản lý, vận hành.

## **3. Địa điểm tiếp công dân:**

\* Địa điểm tiếp công dân trực tiếp:

Tại Bộ phận Tiếp công dân - Trụ sở Ủy ban nhân dân đặc khu Cát Hải;

Địa chỉ: Số 1, đường Hà Sen, đặc khu Cát Hải, thành phố Hải Phòng.

\* Địa điểm tiếp công dân trực tuyến:

- Điểm cầu trung tâm: Tại địa điểm tiếp công dân thuộc trụ sở HĐND và UBND đặc khu Cát Hải

- Điểm cầu thành phần: Tại địa điểm tiếp công dân tại UBND đặc khu Cát Hải-Cơ sở 2 khu vực đảo Cát Hải.

