

Số: /QĐ-SXD

Hải Phòng, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân
của Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng**

GIÁM ĐỐC SỞ XÂY DỰNG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 6 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 56/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND thành phố Hải Phòng Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- Đảng ủy Sở (để báo cáo);
- Giám đốc, các Phó Giám đốc sở;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Lê Quý Tiệp

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày tháng 7 năm 2025
của Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân đến Phòng tiếp công dân Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng (sau đây viết tắt là Phòng tiếp công dân) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Thời gian làm việc trong ngày tại Phòng tiếp công dân:

- Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính các ngày từ Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, ngày tết theo quy định).

- Giám đốc Sở Xây dựng thành phố Hải Phòng tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng với ngày nghỉ (Thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày lễ, Tết) thì được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

3. Địa điểm tiếp công dân, điện thoại, người liên hệ:

- Phòng tiếp dân, địa chỉ: Tầng 1, Toà G, Trung tâm Chính trị - Hành chính Bắc sông Cấm, thành phố Hải Phòng.

- Số điện thoại đường dây nóng: 0982 969 702 - Người liên hệ: Ông Trịnh Hoài Nam - Chánh Văn phòng Sở Xây dựng hoặc 0912 282 995 - Người liên hệ: Ông Nguyễn Xuân Quân - Phó Chánh Văn phòng Sở Xây dựng.

4. Các hành vi nghiêm cấm tại Phòng tiếp công dân:

- Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, rượu, bia, chất kích thích, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn và những vật cồng kềnh vào Phòng tiếp công dân.

- Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự; lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Phòng tiếp công dân.

- Nghiêm cấm gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Căn cước công dân, Căn cước hoặc giấy tờ tùy thân khác còn giá trị sử dụng do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự và nhân viên bảo vệ tại Phòng tiếp công dân.

3. Công dân đến Phòng tiếp công dân được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Phòng tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, bảo đảm mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở Sở Xây dựng. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Sở Xây dựng và Phòng tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi Phòng tiếp công dân và Trụ sở Sở Xây dựng, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, thể công chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, yêu cầu lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự, nhân viên bảo vệ lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa, người tiếp công dân điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN VÀ LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân 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, tiếp, giải thích, hướng dẫn và thông báo từ chối tiếp công dân bằng văn bản nhưng vẫn có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân, cản trở các hoạt động bình thường của Phòng tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân; lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; vu khống, nói xấu, xuyên tạc chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Lãnh đạo tỉnh, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Phòng tiếp công dân.

4. Công an và lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân có trách nhiệm thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân theo quy định của pháp luật./.

GIÁM ĐỐC

Lê Quý Tiệp