UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NỘI VỤ

Số: 1037 /QĐ-SNV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hải Phòng, ngày 16 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ

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 2018;

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 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 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 tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Quyết định số 4386/QĐ-UBND ngày 19 tháng 10 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này:

1. Quy chế tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng.

2. Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 12227/QĐ-SNV ngày 15/7/2025 của Giám đốc Sở Nội vụ về việc ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:
- UBND TP;
- Thanh tra TP;
- Ban Tiếp công dân TP;

} (để báo cáo)

- GĐ, các PGĐ Sở;
- Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, (P.A.Tuấn).

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ NỘI VỤ
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Sái Thị Yến

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
CỦA SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

(Kèm theo Quyết định số 1037 /QĐ-SNV ngày 16 tháng 7 năm 2026 của Giám đốc Sở Nội vụ)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân thường xuyên của Sở Nội vụ và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở Nội vụ và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi về chế độ, chính sách tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, 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.

4. Thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, hướng dẫn phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 4. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nội vụ để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ được bố trí tại Phòng Tiếp công dân Sở Nội vụ, tại Tầng 1, toà nhà I, Trung tâm Chính trị - Hành chính thành phố Hải Phòng, địa chỉ: Khu đô thị Bắc sông Cấm, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng.

2. Phòng Tiếp công dân có biển tên ghi "Phòng Tiếp công dân"; niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân và một số trang thiết bị cần thiết phục vụ hoạt động tiếp công dân.

Điều 6. Quyền hạn và nghĩa vụ của công dân

1. Công dân có các quyền theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được hướng dẫn, giải thích về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết vụ việc; được đăng ký tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở theo quy định.

2. Công dân có nghĩa vụ: chấp hành nghiêm Nội quy tiếp công dân; xuất trình giấy tờ tuỳ thân (Thẻ Căn cước; Thẻ Căn cước công dân; Hộ chiếu; Căn cước điện tử trên ứng dụng VneID); tôn trọng, tuân thủ hướng dẫn, điều hành của người tiếp công dân; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung làm việc và ký xác nhận nội dung làm việc.

Chương II
TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

Điều 7. Thời gian, địa điểm và lịch tiếp công dân thường xuyên

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trừ các ngày lễ, Tết theo quy định).

- Buổi sáng: Từ 08 giờ đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 17 giờ.

2. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên: Phòng Tiếp công dân Sở Nội vụ.

3. Phân công thường trực: Văn phòng Sở là bộ phận thường trực tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân Sở.

Điều 8. Phân công người tiếp công dân thường xuyên

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm phân công công chức thuộc Văn phòng Sở làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

Trường hợp công chức tiếp công dân thường xuyên được cấp có thẩm quyền phân công thực hiện công việc khác, Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm cử người thay thế.

2. Các phòng, ban chuyên môn có trách nhiệm cử công chức phối hợp tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị mình.

Chương III
TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ, ĐỘT XUẤT CỦA GIÁM ĐỐC SỞ

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hằng tháng. Trường hợp ngày 20 trùng vào ngày nghỉ lễ, Tết hoặc ngày nghỉ hằng tuần thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

2. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch vì lý do công tác đột xuất, việc tiếp công dân sẽ do Phó Giám đốc Sở được Giám đốc Sở ủy quyền thực hiện.

3. Thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ gồm: Giám đốc Sở (hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền), đại diện Lãnh đạo Văn phòng Sở, Lãnh đạo và chuyên viên các phòng, ban, đơn vị liên quan đến nội dung tiếp công dân.

4. Công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở trước ngày 10 hằng tháng qua Văn phòng Sở. Trường hợp đăng ký sau ngày 10 sẽ được tổng hợp và tiếp công dân vào tháng tiếp theo (trừ trường hợp vụ việc phức tạp và có chỉ đạo của Giám đốc Sở).

5. Trường hợp công dân chưa đăng ký trước nhưng đến vào ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc, có thể được Giám đốc tiếp công dân nếu nội dung vụ việc rõ ràng, có thể giải quyết ngay và được Giám đốc Sở đồng ý tiếp.

Điều 10. Tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở

Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp vụ việc gay gắt, phức tạp, đông người, hoặc nếu không xem xét kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng về an ninh, trật tự xã hội theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 11. Địa điểm tiếp công dân của Giám đốc Sở

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Phòng Tiếp công dân Sở Nội vụ.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm Văn phòng Sở

1. Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở tổ chức công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

2. Tiếp nhận, phân loại đơn thư, hồ sơ đăng ký tiếp công dân; báo cáo và tham mưu Giám đốc Sở tiếp công dân theo thẩm quyền.

3. Dự thảo Thông báo kết luận sau mỗi buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở và theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận.

4. Đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn cho người tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân. Trường hợp phức tạp, cần thiết thì thông báo và phối hợp với cơ quan có liên quan để xử lý kịp thời.

Điều 13. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị

1. Phối hợp với Văn phòng Sở cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực của phòng, ban, đơn vị mình theo yêu cầu.

2. Cử Lãnh đạo và công chức tham gia buổi tiếp công dân cùng Giám đốc Sở khi có nội dung thuộc lĩnh vực của phòng, ban, đơn vị mình phụ trách.

3. Trực tiếp tham mưu giải quyết các nội dung, vụ việc được Giám đốc Sở giao sau các buổi tiếp công dân theo quy định.

Điều 14. Công chức làm công tác tiếp công dân

1. Thực hiện nghiêm túc trách nhiệm, quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật, bảo đảm thái độ đúng mực, tôn trọng công dân.

2. Mở Sổ tiếp công dân (bản giấy hoặc sổ điện tử) để ghi chép, cập nhật đầy đủ thông tin các buổi tiếp công dân và xử lý đơn thư đúng thời hạn pháp luật quy định.

Điều 15. Khen thưởng và kỷ luật

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp công dân được khen thưởng theo quy định.

2. Công chức, viên chức, người lao động hoặc cá nhân có hành vi vi phạm Quy chế này tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc xử lý theo quy định của pháp luật./.

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ NỘI VỤ

(kèm theo Quyết định số 1037 /QĐ-SNV ngày 16 tháng 7 năm 2026 của Giám đốc Sở Nội vụ)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân và đại diện cơ quan, tổ chức, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ thành phố Hải Phòng có trách nhiệm chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật và Nội quy này.

2. Các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi của cơ quan, tổ chức, công dân chỉ được thực hiện khi thuộc các lĩnh vực của ngành Nội vụ, gồm: Tổ chức hành chính, sự nghiệp nhà nước; chính quyền địa phương, địa giới đơn vị hành chính; cán bộ, công chức, viên chức và công vụ; cải cách hành chính; hội, quỹ xã hội, quỹ từ thiện, tổ chức phi chính phủ; thi đua, khen thưởng; văn thư, lưu trữ nhà nước; thanh niên; lao động, tiền lương; việc làm; bảo hiểm xã hội; an toàn, vệ sinh lao động; người có công; bình đẳng giới; dân tộc, tín ngưỡng, tôn giáo.

II. LỊCH VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân thường xuyên

- Thường trực tiếp công dân: Văn phòng Sở.

- Thời gian: Các ngày làm việc trong tuần, từ thứ Hai đến thứ Sáu.

+ Buổi sáng: Từ 08 giờ đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 17 giờ.

2. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở

- Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hằng tháng. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

- Thời gian tiếp:

+ Buổi sáng: Từ 08 giờ đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 17 giờ.

III. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

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

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe; hướng dẫn, giải thích cho công dân thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ; 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.

3. 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); 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.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, tài liệu của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

6. 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.

7. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người thì báo cáo Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở để có biện pháp xử lý, giải quyết.

IV. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Mặc trang phục lịch sự, chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp công dân và lực lượng bảo vệ; chấp hành Nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ.

2. Khi làm việc phải nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân (Thẻ Căn cước; Thẻ Căn cước công dân; Hộ chiếu; Căn cước điện tử trên ứng dụng VneID), Giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền).

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày sự việc trung thực, rõ ràng, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung làm việc.

4. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện theo quy định.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại trụ sở cơ quan Sở Nội vụ.

6. Không mang vũ khí, vật nổ, chất dễ cháy, chất độc hại hoặc vật dụng nguy hiểm vào nơi tiếp công dân; không tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân; không gây rối trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

7. Hết giờ tiếp công dân, công dân không được lưu lại địa điểm tiếp công dân.

8. Không được tự ý vào phòng làm việc của các phòng, ban chuyên môn Sở Nội vụ khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi; Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc vi phạm nghiêm trọng các 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 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 của pháp luật và không có nội dung, tình tiết mới.

5. Người lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

6. Các trường hợp từ chối tiếp công dân khác theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP./.