UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ TƯ PHÁP

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

Số: 390/QĐ-STP

Hải Phòng, ngày 10 tháng 11 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế và Nội quy Tiếp công dân của Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng

GIÁM ĐỐC SỞ TƯ PHÁP THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013, đã được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 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 Quyết định số 73/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Tư pháp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân và Nội quy Tiếp công dân của Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 196/QĐ-STP ngày 11/7/2025 của Giám đốc Sở Tư pháp ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân của Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở; công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Các Phó Giám đốc Sở;
- Lưu: VT, VP, PLTT (A1B1)

GIÁM ĐỐC

CỘNG HOÀ X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ TƯ PHÁP
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Ngô Quang Giáp

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ TƯ PHÁP

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

QUY CHẾ
Tiếp công dân của Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 390/QĐ-STP ngày 10 tháng 11 năm 2026 của Giám đốc Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân; trách nhiệm của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở, Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng (sau đây gọi là Sở) trong công tác tiếp công dân; trách nhiệm, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân tại Sở.

2. Quy chế này áp dụng đối với các phòng, đơn vị, công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở; người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân của Sở.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực tư pháp thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn do pháp luật về khiếu nại, tố cáo quy định.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và nghĩa vụ của mình đúng quy định của pháp luật; hướng dẫn đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền của Sở; kết hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc và hình thức tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở, trừ trường hợp tiếp công dân trực tuyến hoặc tiếp tại địa điểm khác do Giám đốc Sở quyết định theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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.

4. Sở tiếp công dân theo hai hình thức: trực tiếp và trực tuyến theo quy định tại Điều 3a Luật Tiếp công dân và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Điều 4. Lịch tiếp công dân, địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Tại nơi tiếp công dân của Sở Tư pháp phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân kèm theo Quy chế này.

- Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân tại trụ sở Sở Tư pháp, Tòa nhà E, Trung tâm Chính trị- Hành chính thành phố, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng.

- Lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân: được niêm yết tại phòng Tiếp công dân và đăng tải trên Cổng thông tin của Sở.

2. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần (từ thứ Hai đến thứ Sáu), theo thời gian làm việc hành chính của Sở:

- Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở quy định tại Điều 6 Quy chế này.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên

1. Văn phòng Sở là đơn vị được giao bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân của Sở theo quy định tại Điều 16 Luật Tiếp công dân.

2. Chánh Văn phòng Sở phân công công chức Văn phòng làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên và công chức dự phòng thay thế khi cần thiết; danh sách phân công được niêm yết tại nơi tiếp công dân.

3. Đối với vụ việc liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của phòng, đơn vị nào thì Trưởng phòng, Thủ trưởng đơn vị đó cử công chức, viên chức có năng lực tham gia tiếp công dân khi được Chánh Văn phòng Sở đề nghị.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại nơi tiếp công dân của Sở. Ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở là ngày 15 hàng tháng; trường hợp trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

2. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân. Trường hợp vì lý do bất khả kháng không thể tiếp công dân theo lịch đã định, Giám đốc Sở quyết định việc tiếp công dân vào ngày làm việc khác trong tháng; Văn phòng Sở thông báo kịp thời tại nơi tiếp công dân, trên Cổng Thông tin điện tử của Sở và cho công dân đã đăng ký.

3. Công dân có nhu cầu gặp Giám đốc Sở đăng ký với Văn phòng Sở trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính hoặc bằng hình thức điện tử chậm nhất 03 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân định kỳ. Văn phòng Sở phân loại, tổng hợp, trình Giám đốc Sở quyết định nội dung, thành phần tham dự và thông báo cho các phòng, đơn vị, công dân có liên quan. Trường hợp đăng ký sau thời hạn trên thì được xem xét tiếp vào kỳ tiếp theo, trừ vụ việc phức tạp hoặc có chỉ đạo của Giám đốc Sở.

4. Phó Giám đốc Sở tham gia tiếp công dân theo phân công của Giám đốc Sở và Quy chế làm việc của Sở; việc phân công không thay thế trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở.

5. Khi Giám đốc Sở yêu cầu Trưởng phòng, Thủ trưởng đơn vị liên quan tham gia tiếp công dân thì những người này phải trực tiếp tham dự, trường hợp có lý do chính đáng không dự được thì Trưởng phòng, Thủ trưởng đơn vị phải cử công chức, viên chức am hiểu vụ việc dự thay và thông báo trước với Văn phòng Sở để báo cáo Giám đốc Sở.

6. Trình tự buổi tiếp công dân định kỳ: Chánh Văn phòng Sở (hoặc người được giao) tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần; công chức tiếp công dân tóm tắt nội dung vụ việc; công dân trình bày bổ sung; Trưởng phòng, Thủ trưởng đơn vị liên quan báo cáo quá trình xử lý, đề xuất hướng giải quyết theo yêu cầu của người chủ trì; Giám đốc Sở trả lời hoặc kết luận. Khi tiếp công dân, nếu chưa trả lời ngay được thì Giám đốc Sở chỉ đạo xem xét và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

7. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân, Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với phòng, đơn vị liên quan dự thảo Thông báo kết luận trình Giám đốc Sở ký, gửi công dân và các phòng, đơn vị liên quan; báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố những vấn đề vượt thẩm quyền (nếu có).

Điều 7. Tiếp công dân đột xuất

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân: vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, hoặc có nguy cơ phát sinh hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm kịp thời báo cáo Giám đốc Sở, chuẩn bị hồ sơ, địa điểm, thành phần và các điều kiện cần thiết; phối hợp với Công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự. Trình tự, thời gian ban hành văn bản kết luận do Giám đốc Sở quyết định căn cứ nội dung vụ việc.

Điều 8. Tiếp công dân trực tuyến

1. Giám đốc Sở quyết định tổ chức tiếp công dân trực tuyến trong các trường hợp pháp luật cho phép (vụ việc phức tạp, kéo dài cần phối hợp nhiều cơ quan; người ở xa, người già yếu, người khuyết tật có nguyện vọng; trường hợp bất khả kháng như thiên tai, dịch bệnh và các trường hợp khác theo quy định).

2. Văn phòng Sở chủ trì tham mưu, phối hợp với bộ phận phụ trách công nghệ thông tin bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, đường truyền, thiết bị ghi âm, ghi hình, lưu trữ dữ liệu điện tử; thông báo cho các thành phần tham gia theo thời hạn quy định.

3. Việc tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP; người tham gia phải tuân thủ nội quy, hướng dẫn của người chủ trì.

Chương III
TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Sở

Theo quy định tại Điều 18 Luật Tiếp công dân, Giám đốc Sở có trách nhiệm:

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Sở; ban hành Nội quy tiếp công dân; bố trí địa điểm, cơ sở vật chất; phân công công chức tiếp công dân thường xuyên; kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện.

2. Trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo Điều 6, Điều 7 Quy chế này.

3. Chỉ đạo xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan giải quyết vụ việc đông người, phức tạp, bảo đảm an ninh, trật tự nơi tiếp công dân.

4. Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc kết luận, thông báo sau tiếp công dân; chịu trách nhiệm về việc chậm xử lý, để tồn đọng, kéo dài vụ việc thuộc thẩm quyền.

Điều 10. Trách nhiệm của Phó Giám đốc Sở

1. Tham gia tiếp công dân theo phân công của Giám đốc Sở; chỉ đạo phòng, đơn vị thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách chuẩn bị hồ sơ, tham mưu giải quyết vụ việc.

2. Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận, thông báo sau tiếp công dân đối với lĩnh vực được phân công.

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng Sở và Chánh Văn phòng Sở

1. Văn phòng Sở có trách nhiệm:

a) Niêm yết lịch tiếp công dân, Nội quy, Quy chế tiếp công dân; quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân và công bố trên Cổng Thông tin điện tử của Sở;

b) Bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, vụ việc do công dân trực tiếp trình bày, gửi qua dịch vụ bưu chính, hình thức điện tử hoặc do cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đến; ghi Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân theo quy định;

c) Tham mưu Giám đốc Sở về nội dung, thời gian, thành phần tiếp công dân định kỳ, đột xuất; chuẩn bị hồ sơ, ghi biên bản, dự thảo thông báo kết luận sau tiếp công dân;

d) Chủ trì tham mưu việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở; phối hợp, đề nghị phòng chuyên môn cung cấp thông tin, hồ sơ, đề xuất hướng xử lý vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách;

đ) Theo dõi, đôn đốc phòng, đơn vị thực hiện kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Sở sau tiếp công dân và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Điều 13 Quy chế này;

g) Tham mưu tổ chức tiếp công dân trực tuyến; ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong tiếp công dân, xử lý đơn.

h) Bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị, kinh phí phục vụ tiếp công dân.

2. Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân; chịu trách nhiệm về việc phân công công chức, bảo đảm chất lượng tiếp công dân thường xuyên; bố trí lực lượng bảo vệ, phối hợp với Công an địa phương xử lý các tình huống gây mất an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

Điều 12. Trách nhiệm của Trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở

1. Phối hợp tiếp công dân; trực tiếp tham dự hoặc cử công chức, viên chức tham gia buổi tiếp công dân theo đề nghị của Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở.

2. Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách theo yêu cầu của Văn phòng Sở; chuẩn bị nội dung báo cáo cho buổi tiếp công dân.

3. Sau buổi tiếp công dân, phòng, đơn vị được giao chủ trì tham mưu xử lý vụ việc có trách nhiệm nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết, chuẩn bị văn bản trả lời công dân để Giám đốc Sở ký; trường hợp vụ việc liên quan nhiều phòng, đơn vị thì phòng chủ trì phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan thực hiện.

4. Thực hiện nghiêm kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Sở theo đúng thời hạn được giao.

Điều 13. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các phòng, đơn vị được giao nhiệm vụ tại thông báo kết luận sau tiếp công dân báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện bằng văn bản gửi Văn phòng Sở đúng thời hạn được giao; chậm nhất 03 ngày làm việc trước thời điểm Văn phòng Sở phải báo cáo cấp trên đối với báo cáo định kỳ.

2. Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở và gửi báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho Thanh tra thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố theo quy định; đồng thời cập nhật dữ liệu vào cơ sở dữ liệu về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được kết nối.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân

Theo quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân có trách nhiệm:

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức khi tiếp công dân.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; lắng nghe, tiếp nhận đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị trình bày thêm; đọc lại cho công dân nghe và đề nghị ký hoặc điểm chỉ xác nhận.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết.

4. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn hoặc trình người có thẩm quyền xử lý; thông báo kết quả xử lý cho công dân; đề xuất Chánh Văn phòng Sở mời phòng, đơn vị liên quan tham gia tiếp công dân khi cần thiết.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

6. Ghi Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật thông tin vào hệ thống, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân theo quy định; Sổ tiếp công dân gồm các nội dung theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

7. Chuẩn bị thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc mà Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân.

Điều 15. Quyền của người tiếp công dân

Người tiếp công dân có quyền:

1. 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 (căn cước, căn cước công dân, giấy chứng nhận căn cước, định danh điện tử hoặc hộ chiếu theo quy định); trình bày rõ ràng nội dung, yêu cầu; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

2. Yêu cầu người đại diện, người được ủy quyền xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, ủy quyền hợp pháp; trường hợp tư cách không hợp lệ thì giải thích rõ lý do, hướng dẫn hoàn thiện thủ tục theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Yêu cầu luật sư, trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ nghề nghiệp và giấy tờ liên quan khi thay mặt người khiếu nại, tố cáo.

3. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 16 Quy chế này.

4. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết lập biên bản, báo cáo Chánh Văn phòng Sở, đề nghị lực lượng bảo vệ, cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân và Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, người tiếp công dân được từ chối tiếp trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng rượu, bia, chất kích thích; người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

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 nội quy nơi tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan 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. Các trường hợp khác theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, gồm: mang vũ khí, vật liệu nổ, chất nguy hiểm mà không gửi, giao nộp theo quy định; không chấp hành kiểm tra an ninh; tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp sau khi đã được yêu cầu dừng; kích động, lôi kéo, gây rối trật tự; người không đủ năng lực hành vi dân sự mà không có người đại diện hợp pháp; người đại diện, người được ủy quyền không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách; nội dung ngoài phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kiến nghị, phản ánh đã được trả lời đúng quy định và không có tình tiết mới; vụ việc đã có bản án, quyết định có hiệu lực của Tòa án hoặc đang được cơ quan có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết.

5. Khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân giải thích rõ lý do; đối với trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này, Giám đốc Sở ban hành thông báo từ chối tiếp công dân bằng văn bản trong thời hạn 03 ngày làm việc, theo mẫu ban hành kèm Nghị định 154/2026/NĐ-CP. Việc từ chối phải có căn cứ pháp luật; nghiêm cấm lợi dụng quy định này để né tránh, trốn tránh trách nhiệm.

Điều 17. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với người tiếp công dân

Người tiếp công dân không được thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo Điều 6 Luật Tiếp công dân, gồm:

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân. Ngoài ra, người tiếp công dân không được tiết lộ thông tin về người tố cáo trái quy định của pháp luật về tố cáo.

Chương V
QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 18. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền quy định tại khoản 1 Điều 7 Luật Tiếp công dân và pháp luật có liên quan, gồm:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Sử dụng người phiên dịch nếu không thông thạo tiếng Việt; ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý hoặc người đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

6. Người tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác; yêu cầu bảo vệ khi bị đe dọa, trù dập, trả thù.

7. Được đăng ký gặp Giám đốc Sở theo Điều 6 Quy chế này; được tiếp theo thứ tự đăng ký, trừ trường hợp người chủ trì quyết định khác.

8. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 19. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ quy định tại khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân và pháp luật có liên quan, gồm:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ; xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, ủy quyền hợp pháp (nếu có).

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân, lực lượng bảo vệ.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan; ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được ghi chép.

4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện theo quy định của pháp luật để trình bày.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; tuân thủ quy định về tiếp công dân trực tuyến.

Điều 20. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân, nghiêm cấm các hành vi:

1. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

2. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

3. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

4. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

5. Vi phạm Nội quy, Quy chế tiếp công dân.

Chương VI
BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 21. Cơ sở vật chất, niêm yết, công khai

1. Nơi tiếp công dân của Sở được bố trí ở vị trí thuận tiện, khang trang, bảo đảm an ninh, an toàn, có đủ phương tiện, trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin phục vụ việc tiếp công dân trực tiếp và trực tuyến theo Điều 19 Luật Tiếp công dân và 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.

2. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai: Nội quy, Quy chế tiếp công dân; lịch tiếp công dân; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; danh sách công chức tiếp công dân thường xuyên; các quy định pháp luật có liên quan. Các thông tin này được công bố trên Cổng Thông tin điện tử của Sở.

3. Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở, thành phần tham dự và dự kiến nội dung được công bố trước ngày tiếp công dân.

Điều 22. Kinh phí, chế độ đối với người tiếp công dân

1. Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở bảo đảm kinh phí cho hoạt động tiếp công dân; việc lập dự toán, sử dụng, quyết toán thực hiện theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Người tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, nắm vững chính sách, pháp luật, có năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, bảo đảm sức khỏe và tinh thần trách nhiệm; được tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân.

3. Người tiếp công dân, người được giao nhiệm vụ phối hợp tiếp công dân, xử lý đơn thuộc đối tượng được hưởng chế độ bồi dưỡng theo 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 và quy định của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

Chương VII
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Sở theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế; định kỳ báo cáo Giám đốc Sở.

Điều 24. Khen thưởng và xử lý vi phạm

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

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế này, tùy tính chất, mức độ, bị xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Điều 25. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

1. Khi quy định của pháp luật có thay đổi hoặc phát sinh vướng mắc, các phòng, đơn vị phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung.

2. Trường hợp văn bản dẫn chiếu trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo văn bản mới./.

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ TƯ PHÁP

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

NỘI QUY
Tiếp công dân của Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng

(Kèm theo Quyết định số 390 /QĐ-STP ngày 10 tháng 11 năm 2026 của Giám đốc Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng)

I. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Nơi tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân tại trụ sở Sở Tư pháp, Tòa nhà E, Trung tâm Chính trị- Hành chính thành phố, phường Thủy Nguyên, thành phố Hải Phòng.

2. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần (từ thứ Hai đến thứ Sáu), theo thời gian làm việc hành chính của Sở:

- Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Nghỉ thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định.

3. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng; trường hợp trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề. Công dân có nhu cầu gặp Giám đốc Sở đăng ký với Văn phòng Sở chậm nhất 03 ngày làm việc trước ngày tiếp. Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật.

II. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Quyền: trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được hướng dẫn, giải thích; khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân; nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý; sử dụng người phiên dịch khi không thông thạo tiếng Việt; người tố cáo được yêu cầu giữ bí mật thông tin cá nhân và được bảo vệ; được tiếp theo thứ tự đăng ký; các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ: nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, ủy quyền (nếu có); có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân; chấp hành Nội quy và hướng dẫn của người tiếp công dân, lực lượng bảo vệ; trình bày trung thực, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan; ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung đã được ghi chép; cử người đại diện khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; không can thiệp vào

việc của người khác; giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày.

3. Việc ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp. Không mang vũ khí, vật liệu nổ, chất cháy, chất nguy hiểm vào nơi tiếp công dân; chấp hành việc kiểm tra an ninh.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ; thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe; không gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở hoặc phân biệt đối xử.

2. Yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, ủy quyền; tiếp nhận đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung trình bày, đọc lại và đề nghị công dân ký hoặc điểm chỉ xác nhận.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chính sách, pháp luật, hướng dẫn đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền; phân loại, xử lý đơn, thông báo kết quả cho công dân.

4. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, thông tin khác của người tố cáo; ghi Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

5. Yêu cầu người vi phạm Nội quy chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết lập biên bản, báo cáo Chánh Văn phòng Sở, đề nghị lực lượng bảo vệ, cơ quan chức năng xử lý.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân và Điều 4 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, cụ thể tại Điều 16 Quy chế tiếp công dân của Sở.

V. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM

1. Gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm; làm mất, làm sai lệch thông tin, tài liệu; phân biệt đối xử khi tiếp công dân.

2. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân; đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân, người thi hành công vụ; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

3. Vi phạm Nội quy, Quy chế tiếp công dân. Người vi phạm tùy mức độ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.