

Số: 13/QĐ-UBND

An Biên, ngày 01 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường An Biên

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ số: 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; 141/2025/NĐ-CP quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ các Thông tư của Thanh tra Chính phủ: số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định về Quy trình Tiếp công dân; 02/2025/TT-TTCP 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.

Căn cứ Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường An Biên về ban hành quy chế làm việc của UBND phường An Biên nhiệm kỳ 2021-2026;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường An Biên;

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

Điều 3. Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân, Ủy ban nhân dân phường, các phòng chuyên môn, tổ trưởng các tổ dân phố, các tổ chức và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Đảng ủy phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Tịnh

NỘI QUY

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường An Biên
(*ban hành kèm theo Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 01/7/2025
của Ủy ban nhân dân phường An Biên*)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Cơ quan tham gia tiếp công dân tại phường An Biên có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường An Biên.

II. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần):

- Buổi sáng:

+ Mùa đông (Từ 01/10 đến 30/04): từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30;

+ Mùa hè (Từ 01/05 đến 30/9): từ 07 giờ đến 12 giờ.

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ.

Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào sáng Thứ 6 hàng tuần (ngày cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường); trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định, sự kiện quan trọng của Trung ương, thành phố, phường thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có thể phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được niêm yết tại Trụ sở UBND phường.

- Lịch tiếp công dân của các ngành tham gia tiếp công dân được niêm yết tại Trụ sở UBND phường theo quy định.

3. Địa điểm tiếp tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường, địa chỉ: số 387 Thiên Lôi, phường An Biên, thành phố Hải Phòng.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI 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, thẻ chuyên viên. Không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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, 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.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho lãnh đạo UBND phường, đồng thời điện thoại cho Trạm Y tế đến sơ cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với lãnh đạo UBND phường, phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

1. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân mặc trang phục lịch sự. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (nếu có).

3. Công dân đến 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ tại Trụ sở Tiếp công dân.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại khu vực Trụ sở Tiếp công dân.

5. Không được 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 khu vực Trụ sở Tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

6. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

7. 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 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

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

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực Trụ sở Tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Trụ sở Tiếp công dân.

11. Không được tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức Ban Tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Vi phạm Nội quy Tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân 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.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh,

có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực Trụ sở Tiếp công dân.

5. 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 khác theo quy định của pháp luật.

Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật./.