

Số: 1214/QĐ-UBND

An Biên, ngày 30 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường An Biên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ 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 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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; số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân; số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại; số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/04/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; số 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ 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;

Theo đề nghị của Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2026 và thay thế Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 01/07/2025 của Ủy ban nhân dân phường An Biên về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường An Biên.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường; Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc phường và tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường An Biên chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- Ban tiếp công dân TP;
- CT, PCT UBND phường;
- Cổng Thông tin điện tử phường;
- TT Đảng ủy; TT HĐND phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP, Dung.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Tịnh

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường An Biên
*(ban hành kèm theo Quyết định số 1214/QĐ-UBND ngày 30/6/2026
của Ủy ban nhân dân phường An Biên)*

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường An Biên:

Trụ sở Ủy ban nhân dân phường An Biên: số 387 Thiên Lôi, phường An Biên, thành phố Hải Phòng

2. Người được giao tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; thực hiện tiếp các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

3. 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), trừ các ngày lễ, ngày Tết theo quy định:

+ Sáng từ: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

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

4. Lịch tiếp công dân

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Sáu của tuần thứ hai và tuần thứ tư hàng tháng tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường An Biên *(nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể).*

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được niêm yết tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường và đăng trên Cổng Thông tin điện tử phường.

- Lịch tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân được niêm yết tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường theo quy định.

II. TRÁCH NHIỆM 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, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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.

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 Văn phòng HĐND&UBND phường, đồng thời liên hệ cho Trung tâm cấp cứu 115 hoặc Trạm Y tế phường đến cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND phường, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu 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 và cản trở hoạt động bình thường tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường theo quy định của pháp luật.

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

1. Khi đến Trụ sở Ủy ban nhân dân phường, người khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Trường hợp người khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tổ cáo.

2. Khi đến Trụ sở Ủy ban nhân dân phường, người khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

a) Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này, tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường, có thái độ đúng mực, tôn trọng với người tiếp công dân.

b) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; công dân đến Trụ sở Ủy ban nhân dân phường mặc trang phục lịch sự. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Ủy ban nhân dân phường. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

c) Trình bày cụ thể, trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tổ 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. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

d) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, lôi kéo, gây mất trật tự ở khu vực phía trong và ngoài Trụ sở Ủy ban nhân dân phường hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ, lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.

đ) 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 Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân;

i) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

IV. 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 một 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, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm 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 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.

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

6. 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.

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

8. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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

13. 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.

14. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.