| | |
|---|---|
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**<br>**PHƯỜNG AN DƯƠNG** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:1002 /QĐ-UBND | *An Dương, ngày 02 tháng 7 năm 2026* |

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

## CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN DƯƠNG

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

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

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

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

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị định số 154/2026 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 Dương.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 94/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường An Dương.

**Điều 3.** ChánhVăn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân phường; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***
- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- TTĐU, TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Văn phòng HĐND và UBND phường;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

U.B.N.D PHƯỜNG AN DƯƠNG T.P HẢI PHÒNG

**Bùi Tiến Phong**

| | |
|---|---|
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**<br>**PHƯỜNG AN DƯƠNG** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

# NỘI QUY
## Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường An Dương

*( kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường An Dương)*

## I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân của phường An Dương, thành phố Hải Phòng:

Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường An Dương; địa chỉ: số 12, đường 351, phường An Dương 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.

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 nghỉ lễ, ngày Tết theo quy định:

+ Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;

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

4. Lịch tiếp công dân:

- Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào 02 ngày trong 01 tháng tại Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường *(ngày cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường);* trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện của thành phố thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp. Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường giao Phó Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Uỷ ban nhân dân phường.

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

## II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tuỳ thân, giấy uỷ quyền *(trường hợp được uỷ 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 trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người 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. Yêu cầu người vi phạm Nội quy Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời lãnh đạo Uỷ ban nhân dân phường và 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 Uỷ ban nhân dân phường theo quy định của pháp luật.

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

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

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

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

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

**2. Khi đến Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có 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, có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.

b) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tuỳ thân, giấy giới thiệu hoặc giấy uỷ quyền *(nếu có);* ăn mặc trang phục lịch sự. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di

chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của của Trụ sở Ủy ban nhân dân phường. Hết giờ làm việc, công dân phải ra 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung đã trình bày được người tiếp công dân ghi chép lại. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

d) Không được lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối mất trật tự hoặc có hành vi cản trở, đe doạ, hành hung, xúc phạm người tiếp công dân làm nhiệm vụ, lãnh đạo Uỷ 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 cồng kềnh, vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại đồ vật cấm lưu hành và các đồ bật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường.

e) Không được 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 nơi 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.Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân do dùng thuốc 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 luật dân sự.

2. Công dân có hành vi gây mất trật tự, đe doạ, xúc phạm cơ quan, tổ chức, lãnh đạo Đảng, Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở bình thường của Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân.

3. 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, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu chủ trương, đường lối, chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Các tổ chức, cá nhân đến Phòng 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./.