

Số: 03 /QĐ-UBND

An Phong, ngày 01 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Phòng Tiếp công dân phường An Phong, thành phố Hải Phòng**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy
định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra
Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra
Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị,
phản ánh;
Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND phường.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND; các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường; lãnh đạo các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc phường; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Thanh tra, Văn phòng UBND, Ban TCD thành phố;
- TT ĐU, TT HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBKT;
- Công TTĐT phường;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT

CHỦ TỊCH



Lâm Văn Đạt

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN PHONG**

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

NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG
TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG AN PHONG, THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường An Phong).

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Cán bộ, công chức, người tiếp công dân và công dân tại Phòng Tiếp công dân, địa chỉ: Số 388, Tổ dân phố Đình Ngọ, phường An Phong, thành phố Hải Phòng (gọi tắt là *Phòng Tiếp công dân*) có trách nhiệm thực hiện quy chế này; 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 Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường.

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):

+ 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.

2. Lịch tiếp công dân:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ theo lịch vào ngày thứ Năm hàng tuần tại Phòng Tiếp công dân (có lịch cụ thể), 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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giao Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân theo 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 công khai niêm yết tại Phòng Tiếp công dân và đăng trên Cổng thông tin điện tử phường.

- Thường trực Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân tiếp công dân theo quy định tại Phòng Tiếp công dân (có lịch cụ thể). Lịch tiếp công dân của Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân được niêm yết công khai tại Phòng Tiếp công dân của UBND phường chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp

công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

III. 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, thể công chức. 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 theo quy định của pháp luật (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 thông báo ngay cho Lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND phường, đồng thời điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến 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 thông báo kịp thời với lãnh đạo Văn phòng HĐND&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 Phòng Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

IV. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

1. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng 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 Phòng Tiếp công dân mặc trang phục lịch sự. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Giấy Chứng minh nhân dân, 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 Phòng Tiếp công dân.

4. 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 vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại khu vực Phòng 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 Phòng Tiếp công dân, Trụ sở UBND phường; 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. Trong trường hợp tố cáo, người tố cáo được quyền yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của mình.

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

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại Trụ sở UBND phường; không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân.

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

11. Không được tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Vi phạm Nội quy Tiếp công dân.

2. Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

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

4. 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.

5. 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 Phòng Tiếp công dân.

6. 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.

7. Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của cơ quan có thẩm quyền và đã có hiệu lực pháp luật, nay tiếp tục đăng ký để yêu cầu xem xét lại vụ việc giải quyết nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

8. Những tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền kết luận, xử lý theo quy định, nay tiếp tục đăng ký nhưng không có chứng cứ mới để chứng minh.

9. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

10. 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 Chánh Văn phòng HĐND và 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 Phòng Tiếp công dân 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./.