

Số: /QĐ-UBND

An Thành, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân xã An Thành

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN THÀNH

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

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 Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 2 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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 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 2 cấp;

Căn cứ Quyết định số 696/QĐ-UBND ngày 29/6/2026 của Ủy ban nhân dân xã ban hành Quy chế tiếp công dân và tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Thành;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tại Tờ trình số - TTr-VP ngày /9/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân xã An Thành.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và công dân, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT: HĐND, UBND thành phố;
- Văn phòng UBND thành phố;
- TT: Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- UBMTTQVN xã;
- Cổng Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Ngô Thị Thu

NỘI QUY

Tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân xã An Thành

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /9/2026 của UBND xã An Thành)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân đến phòng Tiếp công dân và các cá nhân làm nhiệm vụ tại Trụ sở tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh Nội quy và các quy định của pháp luật hiện hành.

2. Các hành vi nghiêm cấm tại phòng Tiếp công dân:

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

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

c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

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

g) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự tại Trụ sở tiếp công dân.

h) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, khiếu kiện trái pháp luật.

i) Mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, rượu, bia, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn và những vật cồng kềnh,... vào phòng Tiếp công dân.

II. NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 1. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Quyền của công dân:

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

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

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

2. Nghĩa vụ của công dân:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Trình bày 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 trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 2. Trách nhiệm của người tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Người tiếp công dân

- a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ cán bộ, công chức theo quy định.
- b) 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 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; 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.
- c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, 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.
- d) 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 có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
- e) 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.
- f) Yêu cầu người vi phạm nội quy phòng Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- a) Phân công người tiếp công dân thường xuyên tại phòng Tiếp công dân xã;
- b) Tham mưu Chủ tịch UBND xã trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định.

c) Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

d) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân theo quy định.

Điều 3. Các trường hợp được 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 phòng 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 phòng 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 phòng 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.

Điều 4. Thời gian và lịch tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 và ngày 25 hằng tháng (*Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ hoặc ngày diễn ra sự kiện quan trọng của Trung ương, của thành phố và của địa phương thì Chủ tịch UBND xã tiếp công dân vào ngày làm việc đầu tiên tiếp theo. Trường hợp Chủ tịch UBND xã không thể tiếp công dân vào các ngày nêu trên vì lý do khách quan thì sẽ bố trí tiếp công dân vào ngày khác và thực hiện đăng tải trước trên các phương tiện thông tin đại chúng*).

- Buổi sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

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

2. Địa điểm tiếp công dân: phòng Tiếp công dân của UBND xã An Thành (*thôn Phù Tải 2, xã An Thành, thành phố Hải Phòng*).

3. Tổ chức tiếp công dân đột xuất theo quy định.

Điều 5. Một số quy định khác

1. Công dân phải tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự và nhân viên bảo vệ tại phòng Tiếp công dân xã. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

2. Công dân không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản tại phòng Tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi phòng Tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

3. Công an và lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở UBND xã có trách nhiệm thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân xã An Thành. Yêu cầu cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị liên quan và công dân, tổ chức đến làm việc tại phòng Tiếp công dân xã nghiêm túc chấp hành./.