

Số: 26/QĐ-UBND

Bắc An Phụ, ngày 11 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Bắc An Phụ**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BẮC AN PHỤ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/02/2025;

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật tố cáo ngày 25/6/2018;

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 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng 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 Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường Bắc An Phụ, nhiệm kỳ 2021 - 2026;

Xét đề nghị của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Bắc An Phụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định Nội quy tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân phường Bắc An Phụ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các phòng chuyên môn; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính

công và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra thành phố;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Như Điều 3 (thực hiện);
- UBMTTQ phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Mạc Thị Huyền

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BẮC AN PHỤ**

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

Bắc An Phụ, ngày 11 tháng 7 năm 2025

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG BẮC AN PHỤ
(Kèm theo Quyết định số: 26/QĐ-UBND ngày 11 tháng 7 năm 2025 của Ủy
ban nhân dân phường Bắc An Phụ)

Điều 1. Quy định chung

1. Nghiêm cấm việc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để:
 - a) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối tại trụ sở tiếp công dân;
 - b) Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức đơn vị, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân.
2. Không được sử dụng rượu, bia và chất kích thích khác trước và trong khi đến Trụ sở tiếp công dân.
3. Giữ gìn trật tự, vệ sinh và không được hút thuốc lá tại trụ sở tiếp công dân.
4. Nghiêm cấm việc mang, sử dụng hung khí, vật dễ cháy nổ, treo băng rôn, khẩu hiệu trong khuôn viên trụ sở tiếp công dân.
5. Công dân, người tiếp công dân có hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo thì bị xử lý theo quy định pháp luật.

Điều 2. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm: Tại Trụ sở tiếp công dân của UBND phường Bắc An Phụ - Tổ dân phố Đại Uyên, phường Bắc An Phụ, TP. Hải Phòng.

2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên:

- Các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày lễ, tết).
- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ (giờ mùa đông); Từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút (giờ mùa hè).
- Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 16 giờ 30 phút (giờ mùa đông); Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ (giờ mùa hè).

3. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường:

- Vào ngày Thứ Năm hàng tuần.
- Trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND phường tổ chức tiếp đột xuất theo quy định.

Điều 3. Quy định đối với công dân

1. Khi đến trụ sở tiếp công dân phường, công dân có quyền:
 - a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - b) Được hướng dẫn, giải thích quy định pháp luật có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - c) Được nhận thông tin kết quả về xử lý, giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Khi đến trụ sở tiếp công dân phường, công dân có nghĩa vụ:
 - a) Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy ủy quyền theo quy định (đối với trường hợp được ủy quyền) khi có yêu cầu;
 - 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) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;
 - đ) Không gây ồn ào, mất trật tự tại trụ sở tiếp công dân, tuân theo thứ tự được tiếp và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;
 - e) Trường hợp khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày với cán bộ tiếp dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau: trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người.

Điều 4. Quy định đối với người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo băng tên, thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo.
3. 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.
4. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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.

5. 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. Những trường hợp được từ chối không tiếp:

Người đang 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;

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;

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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, kiến nghị, phản ánh kéo dài;

Gây mất an ninh, trật tự nơi tiếp công dân: Cử chỉ, lời nói thiếu văn hóa, xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của một hoặc nhiều người; có hành vi hủy hoại hoặc làm hư hỏng các công trình, thiết bị tại nơi tiếp công dân; tụ tập, hò hét, gây ồn ào làm ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân; hành hung người tham gia làm nhiệm vụ tiếp công dân; tụ tập ẩu đả, đánh nhau tại địa điểm tiếp công dân, ...;

Lợi dụng quyền tự do dân chủ xúc phạm cán bộ làm công tác tiếp dân: có cử chỉ, lời nói thiếu văn hóa, xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của cán bộ làm công tác tiếp dân;

Kích động, xúi giục người dân khiếu nại, tố cáo vô căn cứ;

Cố tình đeo bám khiếu kiện, chuyển từ khiếu kiện sang tố cáo hoặc không chấp hành kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết thỏa đáng;

Vu khống, tố cáo sai sự thật: liên tục tố cáo, vu khống người khác dù đã được cơ quan có thẩm quyền ban hành kết luận nội dung tố cáo là không có cơ sở theo đúng quy định;

Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

7. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi 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.