

Số: 40/QĐ-UBND

Đại Sơn, ngày 11 tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại phòng**  
**Tiếp công dân của UBND xã**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

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

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 141/NĐ-CP ngày 12/06/2025 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;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật;*

*Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của UBND xã Đại Sơn.

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

Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Trưởng các phòng chuyên môn xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Tiếp công dân thành phố Hải Phòng;
- Như Điều 2;
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các phòng chuyên môn xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**  
  
  
**Đào Văn Soái**

## **NỘI QUY**

### **Tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân UBND xã Đại Sơn**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 40 /QĐ-UBND ngày 11 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch UBND xã Đại Sơn)*

#### **I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Công dân đến phòng tiếp công dân của UBND xã và các cá nhân làm nhiệm vụ tại phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

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

- Nghiêm cấm công dân 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.

- Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự; lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiêu kiện trái pháp luật; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí Lãnh đạo xã, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại phòng tiếp công dân.

- Nghiêm cấm gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **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**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.

2. 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.

3. 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.

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 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.

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. 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.

## **Điều 3. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau.**

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc 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 tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được 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 mà không có tình tiết mới làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

4. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại không hợp pháp.

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

**Điều 4. Thời gian, địa điểm và lịch tiếp công dân**

1. Bộ phận tiếp công dân xã làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ theo quy định), thời gian tiếp công dân như sau:

Thời gian áp dụng cho cả mùa đông cũng như mùa hè:

Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được thông báo bằng văn bản niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân xã (*trường hợp có thay đổi sẽ có thông báo cụ thể*).

Hết giờ làm việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại phòng tiếp công dân.

3. Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng tiếp công dân của UBND xã.

**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 Trụ sở UBND 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./.