

Số: /QĐ-UBND

Đồ Sơn, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Đồ Sơn

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐỒ SƠN

Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

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; Nghị định 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về 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; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Đồ Sơn.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Đồ Sơn (Có Nội quy kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 91/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Đồ Sơn về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Đồ Sơn.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Thủ trưởng các 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;
- Văn phòng UBND thành phố;
- TT.Đảng ủy-HĐND-MTTQ phường;
- CT, các P.CT UBND phường;
- Ban XDĐ, UBKT, Văn phòng Đảng ủy;
- Các Tổ chức chính trị-xã hội phường;
- Các cơ quan, đơn vị, các TDP;
- CVP, PCVP HĐND&UBND phường;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Quang Diện

Đồ Sơn, ngày tháng năm 2026

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Đồ Sơn
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng
năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường)

I. QUY ĐỊNH CHUNG.

Cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường (*Địa chỉ số 11, đường Suối Rồng, phường Đồ Sơn*) có trách nhiệm thực hiện theo quy định của pháp luật; 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 Đảng ủy, HĐND, UBND phường Đồ Sơn.

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 Hai đến thứ sáu hàng tuần, trừ các ngày nghỉ lễ, Tết, nghỉ bù).

+ Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

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

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 ít nhất 02 ngày trong tháng tại trụ sở tiếp công dân (*Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, Tết, nghỉ bù thì sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể*). Chủ tịch UBND phường giao các Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân theo quy định của pháp luật và quy chế làm việc của UBND phường.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường được niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân và đăng trên cổng Thông tin điện tử của phường.

- Lịch tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân theo quy định.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề và đeo thẻ công chức.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ liên hệ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp, các giấy tờ khác liên quan đến xác định tính hợp pháp của người đại diện.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 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 các cơ quan tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; Hướng dẫn cho người đến 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 các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải báo ngay cho lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND phường, đồng thời điện ngay cho Trung tâm cấp cứu 115 đến.

8. Có trách nhiệm chuẩn bị, kiểm tra phương tiện ghi âm, ghi hình trước khi tiếp công dân; Tổ chức ghi âm, ghi hình cuộc tiếp công dân, có trách nhiệm lưu trữ, trích xuất bản ghi theo quy định.

9. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; Trong trường hợp cần thiết báo cáo kịp thời lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND phường, phối hợp với các cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với các tổ chức cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại trụ sở tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

IV. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

1. Các tổ chức, cá nhân đến trụ sở tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc nội dung này.

2. Công dân đến trụ sở tiếp công dân mặc trang phục lịch sự, nêu rõ họ tên, thông tin liên hệ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp, các giấy tờ khác liên quan đến xác định tính hợp pháp của người đại diện.

3. Công dân đến trước 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 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 trụ sở tiếp công dân.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu loa đài, trống, các đồ vật, vũ khí, chất cháy, chất nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm theo quy định của pháp luật tại trụ sở tiếp công dân.

5. Không 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 khu vực Trụ sở tiếp công dân; 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 công vụ khác.

7. Trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện đề trình bày nội dung. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

8. Không tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân. Trụ sở Tiếp công dân có trang bị Camera ghi hình khi cần thiết sẽ trích xuất theo quy định.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự không tự ý di chuyển, làm hư hỏng tài sản khu vực Trụ sở tiếp công dân.

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại trụ sở tiếp công dân.

11. Không tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự.

3. 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 Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của 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.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, cản trở hoạt động, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ tại trụ sở tiếp công dân.

5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tôn giáo 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 của các tổ chức, cá nhân.

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

Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân phải chấp hành nghiêm túc 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./.