

Số: /QĐ-UBND

Dương Kinh, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân
của Ủy ban nhân dân phường Dương Kinh**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG DƯƠNG KINH

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 Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

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; 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 2011; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Quyết định số 857/QĐ-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa và cổng dịch vụ công quốc gia;

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 Công văn số 1478/UBND-KSTTHC ngày 16/6/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố định hướng kiện toàn, sắp xếp cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã khi tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ các Thông tư của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ: số

02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính; số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCT ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định 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 2488/QĐ-UBND ngày 30/6/2025 của Chủ tịch UBND thành phố Hải Phòng về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được sửa, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của ngành Thanh tra trên địa bàn thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 69/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường về ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường Dương Kinh, nhiệm kỳ 2021-2026;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Dương Kinh.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Ban Tiếp công dân phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; các Tổ dân phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTTU, TTHĐND, UBND Thành phố (B/c);
- UBKT Thành ủy (B/c);
- Thanh tra thành phố (B/c);
- Văn phòng UBND thành phố (B/c);
- TT Đảng ủy, TTHĐND phường (B/c);
- UBMTTQVN và các TCCT phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị;
- Các Ban HĐND phường;
- Các Tổ dân phố;
- Công thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, VP; Hồ sơ TCD.

CHỦ TỊCH

Đặng Xuân Điện

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG DƯƠNG KINH**

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

NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG DƯƠNG KINH
*(Ban hành kèm theo Quyết định số .../QĐ-UBND ngày ...
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Dương Kinh)*

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của UBND phường Dương Kinh có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ 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, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường Dương Kinh.

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 ngày thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần):

+ Buổi sáng từ: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi 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 mỗi tuần 01 ngày vào thứ 5 hàng tuần nhất định tại Phòng Tiếp công dân của phường (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 các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân theo quy định của pháp luật và 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 niêm yết tại Phòng Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường và đăng trên Cổng thông tin điện tử của phường.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân phải chấp hành những quy định của Ủy ban nhân dân phường về trang phục, thẻ công chức. Không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (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 công dân 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 công dân có 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 báo cáo ngay cho lãnh đạo Ban Tiếp công dân và Ủy ban nhân dân phường, đồng thời điện thoại cho Trạm Y tế phường 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, báo cáo kịp thời với lãnh đạo Ban Tiếp công dân và Ủy ban nhân dân phường; phối hợp với các ban ngành, cơ quan, đơn vị 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 của Ủy ban nhân dân phường theo quy định của pháp luật.

IV. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

1. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Dương Kinh 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 tại Trụ sở UBND phường mặc trang phục lịch sự. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: 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 đón 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 cán bộ tiếp công dân ghi chép lại. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân của Trụ sở UBND phường.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật cồng kèn, 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 trụ sở UBND phường.

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 của 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, cán bộ 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 đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

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

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

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Phòng tiếp công dân của Trụ sở UBND phường.

11. Không được tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức phường làm nhiệm vụ Tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của cán bộ 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 các 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.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết 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.

4. 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 của các ban ngành, cơ quan, đơn vị, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực trụ sở của UBND phường.

5. 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.

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

Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Ủy ban nhân dân phường 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./.