

Số: 114/QĐ-UBND

Hải An, ngày 11 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Hải An.

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI AN

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

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

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

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

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 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 96/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường;

Xét đề nghị của Văn phòng HĐND-UBND phường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Hải An.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTQU;
- TT HĐND phường;
- TT UBND T. P. Hải An;
- BTCD thành phố;
- CT, các PCT UBND;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu VT.



Cao Huy Hiếu



**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ UBND PHƯỜNG HẢI AN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 114/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND phường Hải An)

I. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

* Công chức Văn phòng HĐND - UBND phụ trách lĩnh vực tiếp công dân trực tiếp tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

* Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường Hải An vào ngày thứ 3 hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ thì được tổ chức vào ngày làm việc sau đó.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Tại phòng Tiếp công dân trong Trụ sở Đảng ủy - HĐND - UBND - UBMTTQVN phường Hải An, địa chỉ: Số 10/15A Lê Hồng Phong, phường Hải An, thành phố Hải Phòng.

II. ĐỐI VỚI 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 hoặc phù hiệu theo quy định, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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. 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 Ủy ban nhân dân phường, đồng thời điện thoại liên hệ với cơ sở y tế gần nhất đến cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết báo cáo Chánh Văn phòng HĐND - UBND phường, phối hợp với cơ quan chức năng 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 theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng Tiếp công dân 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 mặc trang phục lịch sự; xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải 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. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ tại phòng tiếp công dân.

4. Không được sử dụng băng dôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh khác hay 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 phòng tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị 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; xuyên tạc vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân, không đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

7. Trường hợp có từ 05 người trở lên cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì phải cử người đại diện để trình bày với người tiếp công dân. Công dân

này phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

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

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực Phòng Tiếp công dân. Không đi chuyên, làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân.

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

11. Không được tự ý vào phía trong chỗ làm việc của người tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý.

IV. 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 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 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 có hành vi gây mất trật tự, 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.

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 và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

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

7. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng Tiếp công dân 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./.

