

Số: 1608 /QĐ-UBND

Hải An, ngày 02 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở
Ủy ban nhân dân 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 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 Tổ chức

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 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;

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

Căn cứ Quyết định số 136/QĐ-UBND ngày 09/01/2026 của Ủy ban nhân dân phường ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường;

Xét đề nghị của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 114/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường.

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;
- BTCD thành phố;
- TTĐU;
- TT HĐND phường;
- TT MTTQ phường;
- CT, các PCT UBND;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Cao Huy Hiếu

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HẢI AN**

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

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

Tại Trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Hải An
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1608/QĐ-UBND ngày 02/7/2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hải An)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Cơ quan tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của phường (địa chỉ: số 02 đường Trần Hoàn, Tổ dân phố Đằng Hải 6, phường Hải An, thành phố Hải Phòng) 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, Ủy ban mặt trận tổ quốc phường.

II. 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.

2. Lịch tiếp công dân

- Ủy ban nhân dân phường Hải An tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ, Tết, nghỉ bù).
- Tiếp công dân đột xuất: Được thực hiện đối với những vụ việc phức tạp, cấp thiết do Chủ tịch UBND phường quyết định.
- Lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo phường vào các ngày thứ 3 của tuần 2 và tuần 4 hàng tháng và được niêm yết công khai tại trụ sở phường và trên cổng thông tin điện tử của phường. Nếu có thay đổi, UBND phường sẽ thông báo bằng văn bản và trên cổng thông tin điện tử của phường.

3. Địa điểm tiếp công dân:

Tại điểm Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Hải An, địa chỉ: Số 02 đường Trần Hoàn, Tổ dân phố Đằng Hải 6, phường Hải An, thành phố Hải Phòng (Trụ sở Bộ phận “Một cửa” Ủy ban nhân dân quận Hải An cũ).

III. 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 địa điểm tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

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

1. Các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp công dân phải chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân nêu rõ họ, tên địa chỉ hoặc 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 địa điểm tiếp công dân.

4. Không được sử dụng băng zôn, 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 địa điểm 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 địa điểm 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 năm đến mười người cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá năm người. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của người đại diện và văn bản cử người đại diện.

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

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân.

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại địa điểm 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.

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 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. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

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

Các tổ chức, cá nhân đến điểm tiếp công dân của 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./.