

Số: 1328 /QĐ-UBND

Hồng Bàng, ngày 26 tháng 06 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Trụ sở Tiếp công dân phường Hồng Bàng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HỒNG BÀNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018 /QH14 ngày 12/06/2018;
Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/05/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 04/2025/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;
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 Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của TTCP liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;
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 Trụ sở Tiếp công dân phường Hồng Bàng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2026 thay thế Quyết định 180/QĐ-UBND ngày 11/07/2025 của Chủ tịch UBND phường về Ban hành Nội quy Tiếp công dân của tại Trụ sở Tiếp công dân phường Hồng Bàng.

Điều 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng HĐND&UBND phường; trưởng Thủ trưởng các phòng ban, ngành, đơn vị thuộc phường; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- TTĐU - HĐND - UBND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT, BPTCD.

CHỦ TỊCH



Phạm Văn Đoàn

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường Hồng Bàng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1328/QĐ-UBND ngày 26 tháng 6 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hồng Bàng)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường, địa chỉ số 203 đường Bạch Đằng, phường Hồng Bàng (gọi tắt là *Trụ sở Tiếp công dân*) có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề có liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Hồng Bàng. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản và thuận tiện.

Trụ sở Tiếp công dân phường Hồng Bàng (địa chỉ: số 203 đường Bạch Đằng) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường (gọi tắt là *Trụ sở Tiếp công dân*). Đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định của pháp luật. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo.

II. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên:

- Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần; trừ ngày Lễ, Tết, thứ Bảy, Chủ nhật):

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Trong quá trình thực hiện nếu có thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì sẽ thực hiện theo quy định đó.

2. Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào 02 ngày trong 01 tháng tại Trụ sở Tiếp công dân (theo Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường); trường hợp 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 cho 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.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp vụ việc gay gắt, phức tạp, có nguy cơ gây hậu quả nghiêm trọng hoặc ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản 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 người 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 vào Sổ Tiếp công dân.

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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người 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. Ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp dân của Lãnh đạo UBND phường trong thời hạn 05 ngày làm việc.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho lãnh đạo Bộ phận Tiếp công dân, lãnh đạo Văn phòng HĐND&UBND phường, đồng thời điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 hoặc Trung tâm 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 Bộ phận Tiếp công dân phường, Văn phòng HĐND và 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 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 quy này.

2. Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân mặc trang phục lịch sự, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Giấy Chứng minh nhân dân, Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp có dán ảnh, giấy ủy quyền (nếu có).

3. Công dân đến 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 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 Trụ sở Tiếp công dân.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, 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 Tiếp công dân.

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 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 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 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người 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 tự ý ghi âm, ghi hình, chụp ảnh hoặc phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

9. Trường hợp tiếp công dân trực tuyến: Phải mặc trang phục nghiêm chỉnh, mở camera, không tạo tạp âm và tuân thủ điều hành của người chủ trì.

10. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực Trụ sở Tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

11. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Trụ sở Tiếp công dân.

12. Không được tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức Bộ phận Tiếp công dân khi chưa được 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 say do dùng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

3. Công dân 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 nơi tiếp công dân.

4. Công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã 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, kiến nghị, phản ánh kéo dài và không có nội dung, tình tiết mới.

5. Công dân mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự.

6. Công dân không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

7. Công dân tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

8. Công dân có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

9. Công dân không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

10. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

11. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

12. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

13. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

14. 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 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./.