

Số: /QĐ-UBND

Hưng Đạo, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Trụ sở tiếp công dân phường Hưng Đạo

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HƯNG ĐẠO

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 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-VPCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ ban hành quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh 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 tiếp công dân phường Hưng Đạo.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phường chịu trách nhiệm thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy phường;
- TT HĐND phường;
- CT, Các Phó CT UBND phường;
- UBNDTTQVN phường;
- Chánh VP, PCVP;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TP;

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phạm Văn Minh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HƯNG ĐẠO**

**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 phường Hưng Đạo

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND, ngày tháng năm 2025
của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân phường Hưng Đạo, thành phố Hải Phòng (sau đây viết tắt là Trụ sở Tiếp công dân) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm nhiệm vụ tại 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. Thời gian làm việc trong ngày tại Trụ sở Tiếp công dân:

- Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, ngày tết theo quy định).

+ Giờ làm việc mùa Hè: Buổi sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

+ Giờ làm việc mùa Đông: Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút; buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 hàng tuần (trường hợp trùng vào ngày nghỉ lễ, ngày tết, Chủ tịch UBND phường có thông báo thay đổi thời gian cụ thể).

3. Địa điểm tiếp công dân, điện thoại, người liên hệ:

- Phòng tiếp dân, địa chỉ: Tầng 1, Trụ sở UBND phường Hưng Đạo, thành phố Hải Phòng.

- Số điện thoại đường dây nóng: 0934 282 087

- Người liên hệ: Ông Bùi Duy Tân

- Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Hưng Đạo.

4. Các hành vi nghiêm cấm tại Trụ sở Tiếp công dân:

- Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, rượu, bia, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn và những vật công kênh vào Trụ sở Tiếp công dân.

- Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự; lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Trụ sở Tiếp công dân.

- Nghiêm cấm gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác còn giá trị sử dụng do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự và nhân viên bảo vệ tại Trụ sở Tiếp công dân.

3. Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân 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; tôn trọng sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Trụ sở Tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. 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 người tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, bảo đảm mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở Tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi Trụ sở Tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ 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.

2. Được quyền 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 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, 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

6. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa, người tiếp công dân điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân.

7. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, yêu cầu lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự, nhân viên bảo vệ lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN VÀ LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Công dân vi phạm Nội quy tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người 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, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, tiếp, giải thích, hướng dẫn và thông báo từ chối tiếp công dân bằng văn bản nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân, cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở Tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân; lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; vu khống, nói xấu, xuyên tạc chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Lãnh đạo tỉnh, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Trụ sở Tiếp công dân.

Công an và lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân có trách nhiệm thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân theo quy định của pháp luật./.