

Số: /QĐ-UBND

Kiến An, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Trụ sở Tiếp công dân phường Kiến An

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG KIẾN AN

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 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-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 666/QĐ-UBND ngày 10/4/2026 của Ủy ban nhân dân phường Kiến An về ban hành quy chế làm việc của UBND phường nhiệm kỳ 2026-2031;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân phường Kiến An.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Kiến An.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân phường, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc phường và các công dân đến 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;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng, ban, ngành, đoàn thể thuộc phường;
- Công thông tin điện tử phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Phong Doanh

NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG KIẾN AN
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / .../2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường)

**I. CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN
ÁNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI
DUNG SAU:**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân; tuân thủ Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức Tiếp công dân của phường trong việc đăng ký và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân; người thi hành công vụ.

3. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp nhiều người (từ 5 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày;

4. 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;

5. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí hay trẻ em, súc vật vào nơi tiếp công dân;

6. Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

7. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức tiếp công dân.

**II. CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN
PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG SAU:**

1. Trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định;

2. Có thái độ đúng mực; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân;

3. Tiếp nhận đơn, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện;

5. Tôn trọng công dân, không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

III. TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP SAU:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người 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; Người đại diện hoặc ủy quyền không hợp pháp;

3. Người đại diện, người được uỷ 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.

4. Người 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, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

IV. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN.

1. Thời gian tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần;

- Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 30.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 00.

Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu lại Trụ sở tiếp công dân.

2. Cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân phường vào các ngày làm việc trong tuần.

V. NIÊM YẾT VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

1. Nội quy tiếp công dân phải được niêm yết công khai tại các địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường, tại vị trí thuận tiện, dễ quan sát để công dân biết và thực hiện.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chủ trì tham mưu, tổ chức triển khai, phổ biến, hướng dẫn thực hiện; theo dõi, kiểm tra việc chấp

hành nội quy tiếp công dân và phối hợp xử lý các trường hợp vi phạm theo quy định.

3. Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung nội quy, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.