ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG LÊ ĐẠI HÀNH**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:1539 /QĐ-UBND	*Phường Lê Đại Hành, ngày* 01 *tháng 7 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
của Ủy ban nhân dân phường Lê Đại Hành

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG LÊ ĐẠI HÀNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương 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 12/6/2018;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 của Quốc hội về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 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 Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành luật tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 197/2026/NĐ-CP ngày 03/6/2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Theo 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 Ủy ban nhân dân phường Lê Đại Hành.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 30/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Lê Đại Hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra Thành phố;
- TT ĐU, TT HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Công an phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG LÊ ĐẠI HÀNH T.P HẢI PHÒNG

Dương Thành Công

NỘI QUY
Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Lê Đại Hành

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1539 /QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Lê Đại Hành)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân

- Ủy ban nhân dân phường Lê Đại Hành tổ chức tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân UBND phường Lê Đại Hành, địa chỉ: Trụ sở UBND phường Lê Đại Hành, tổ dân phố Tư Giang, phường Lê Đại Hành, thành phố Hải Phòng.

2. Người được giao tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; thực hiện tiếp các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Thời gian tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần *(từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần)*, trừ các ngày nghỉ lễ, ngày Tết theo quy định:

+ Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;

+ Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

4. Lịch tiếp công dân:

- Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào 02 ngày trong 01 tháng tại Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường *(thứ sáu của tuần thứ hai và tuần thứ ba trong tháng, lịch cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân phường);* trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện của Thành phố thì thông báo thay đổi lịch tiếp công dân theo quy định.

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

II. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN PHẢI THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH SAU:

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

2. Có thái độ đúng mực; lắng nghe, tiếp nhận đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày, bảo đảm khách quan, trung thực, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

3. 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.

4. 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.

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

6. Được quyền từ chối tiếp công dân khi công dân vi phạm Nội quy tiếp công dân; vi phạm các quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân và thuộc một trong các trường hợp quy định tại Mục V của Nội quy này.

7. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CHIẾN SỸ LỰC LƯỢNG VŨ TRANG LÀM NHIỆM VỤ CÓ TRÁCH NHIỆM:

1. Phối hợp với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của phường và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan bảo đảm an ninh, trật tự; bảo vệ an toàn cho cán bộ tiếp công dân; xử lý nghiêm người có hành vi vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân ra khỏi Trụ sở tiếp công dân của phường. Ngăn chặn kịp thời và xử lý theo quy định của pháp luật đối với người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở Tiếp công dân của phường.

IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Quyền của công dân

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ và quy định công dân phải tuân thủ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) hoặc phải nêu rõ họ tên, địa chỉ của mình cho cán bộ, công chức tiếp công dân để xác định nhân thân.

b) Tuân thủ nghiêm Nội quy tiếp công dân, quy định về bảo đảm vệ sinh, môi trường, phòng, chống dịch bệnh và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tại Trụ sở tiếp công dân.

c) Công dân phải thực hiện việc đăng ký để được tiếp. Việc tiếp công dân được thực hiện theo danh sách đăng ký, ưu tiên tiếp những vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài; căn cứ vào nội dung, tính chất vụ việc, người chủ trì tiếp công dân quyết định việc tiếp theo quy định.

d) Trong thời gian chờ đến lượt tiếp, công dân phải ở tại phòng chờ, không đi lại gây mất trật tự; không tự ý vào các phòng làm việc; khi hết giờ làm việc phải ra khỏi Trụ sở tiếp công dân, không được ở lại dưới bất kỳ hình thức nào.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự; không có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ, công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ.

e) Không được tự ý sử dụng phương tiện để quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân. Trong quá trình tiếp, phải chấp hành sự điều hành của người chủ trì; trình bày trung thực vụ việc đã đăng ký; không trình bày nội dung không liên quan khi chưa được đồng ý.

g) Trang phục phải phù hợp thuần phong mỹ tục; không mặc áo tang, quần áo phản cảm; giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; có thái độ tôn trọng cán bộ, công chức tiếp công dân. Nghiêm cấm kích động, lôi kéo người khác gây rối, xuyên tạc, vu khống, dùng lời nói thô tục, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, cán bộ, công chức.

h) Không được tự ý xê dịch, tháo dỡ, viết, vẽ, dán giấy tờ hoặc có hành vi gây hư hại biển báo, biển hiệu, phương tiện, tài sản của Trụ sở tiếp công dân. Không được nằm trên ghế, ngồi để chân lên bàn ghế; không được cởi quần áo gây phản cảm.

i) Không được mang các vật dễ cháy, dễ nổ, ma túy, chất độc hại, hung khí, súc vật, di ảnh người chết, cờ tang, các vật dụng gây tiếng động lớn vào Trụ sở tiếp công dân.

k) Không được lợi dụng việc khiếu kiện để đưa trẻ em, mang cờ Đảng, cờ Tổ quốc, ảnh lãnh tụ, trống kèn, loa phóng thanh, băng rôn, khẩu hiệu vào Trụ sở tiếp công dân để gây rối an ninh, trật tự.

l) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày theo quy định sau:

- Có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện.

- Có từ 10 người trở lên thì cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người.

m) Công dân thực hiện đúng các quyền, nghĩa vụ của mình theo quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân; được quyền khiếu nại, tố cáo về hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ.

n) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3, khoản 4 Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 trong các trường hợp sau đây:

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;

3. 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;

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

Ngoài ra, việc từ chối tiếp công dân còn được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ trong các trường hợp sau đây:

“a) Người 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;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) Người 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;

d) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) 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;

g) 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;

h) Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

i) 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;

k) 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".