

Số: /QĐ-UBND

Lưu Kiếm, ngày tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy Tiếp công dân tại phòng tiếp công dân
Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG LƯU KIỂM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư 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 Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 2 cấp;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy Tiếp công dân tại phòng tiếp dân Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 77/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND phường.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, các cơ quan tham gia Tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân UBND phường, Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường và các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân UBND phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố (để b/c);
- TT Đảng, TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Huy Hoàng

NỘI QUY

Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /01/2026
của Chủ tịch UBND phường Lưu Kiếm)

I. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- 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;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- 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;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

II. Trách nhiệm của 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.

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. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyên 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. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

III. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân 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.

IV. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.
- Công chức Văn phòng HĐND và UBND trực tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

- Lịch tiếp công dân của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm vào ngày **thứ 5** hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ thì được tổ chức vào ngày làm việc sau đó.

Hết giờ làm việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu trú lại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Tại Ủy ban nhân dân phường: Địa chỉ tại Tổ dân phố Trung, phường Lưu Kiếm, thành phố Hải Phòng./.