

Số: 2288/QĐ-UBND

Phường Ngô Quyền, ngày 01 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy Tiếp công dân
tại Trụ sở Tiếp công dân Phường Ngô Quyền

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NGÔ QUYỀN

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số
điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;
Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định
chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;
Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và Phường Ngô Quyền.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định Nội quy Tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân Phường Ngô Quyền (có Nội quy gửi kèm).

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký thay thế Quyết định số 115/QĐ-UBND ngày 03/7/2025 của Chủ tịch UBND Phường Ngô Quyền về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Phường Ngô Quyền.

Điều 3. Các ông (bà): Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường, Trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc phường, bộ phận Tiếp công dân 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;
- Ban Nội chính, Thanh tra, Ban TCD TP;
- BT, PBT ĐU phường;
- TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Quốc Thái

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2288/QĐ-UBND ngày 01/7/2026
của UBND Phường Ngô Quyền)*

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân: Trụ sở UBND Phường Ngô Quyền.

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 tại Trụ sở Tiếp công dân phường.

3. Thời gian tiếp công dân: Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần), trừ các ngày lễ, ngày Tết theo quy định:

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

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

Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

4. Lịch tiếp công dân:

- Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào 02 buổi/ tháng tại Trụ sở Tiếp công dân phường (nếu 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). Trong trường hợp đột xuất, Chủ tịch UBND phường giao Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của UBND phường.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường được niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân phường và đăng trên Cổng Thông tin điện tử phường.

II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN:

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

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

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.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phường, đồng thời liên hệ cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với lãnh đạo 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 và cản trở hoạt động bình thường tại Trụ sở Tiếp công dân phường theo quy định của pháp luật.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH:

1. Khi đến Trụ sở Tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân, tổ chức có các nghĩa vụ sau đây:

a) Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này, tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Trụ sở Tiếp công dân phường, có thái độ đúng mực, tôn trọng với người tiếp công dân.

b) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (*nếu có*); công dân đến Trụ sở Tiếp công dân phường mặc trang phục lịch sự. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở tiếp công dân phường. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Trụ sở tiếp công dân phường.

c) Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân phường được tiếp theo thứ tự; Trường hợp 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 theo quy định của pháp luật.

d) Trình bày cụ thể, 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. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

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 ở khu vực phía trước và trong Trụ sở Tiếp công dân phường hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ, lãnh đạo UBND phường, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.

e) 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 phường.

g) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân;

III. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN:

1. Vi phạm Nội quy Tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân 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, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, kết luận theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo phường, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường của các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực Tiếp công dân phường.

5. Người lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.

6. 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./.