

Số: 1060/QĐ-UBND

Thiên Hương, ngày 01 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THIÊN HƯƠNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 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 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

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 sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của 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 Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

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 Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương, thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 81/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc phường; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- TT. ĐU; TT. HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- BCH Quân sự, Công an phường;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Công Diễn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG THIÊN HƯƠNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1060/QĐ-UBND ngày 01/7/2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương)*

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương:

Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương: Tổ dân phố Thiên Hương 4, phường Thiên Hương, 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 tại Trụ sở Ủy ban nhân 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:

+ Sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

+ 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 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong 01 tháng (*thời gian cụ thể được thông báo theo lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường*) tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường (*nếu trùng vào ngày lễ, ngày Tết, ngày nghỉ bù theo quy định thì sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể*). Trường hợp vì lý do khách quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường không thể tiếp công dân theo lịch thì thông báo điều chỉnh lịch và bố trí thời gian tiếp công dân phù hợp theo quy định.

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

II. ĐỐI VỚI 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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. 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 các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có người bị ốm, tai nạn hoặc xảy ra sự cố khẩn cấp thì kịp thời báo cáo ngay cho lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường và phối hợp với cơ quan y tế, lực lượng chức năng để xử lý theo quy định.

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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng có biện pháp ngăn chặn, xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự, cản trở hoạt động bình thường tại Trụ sở Ủy ban nhân 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 Ủy ban nhân dân phường, 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 Trụ sở Ủy ban nhân dân phường, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

- 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 Ủy ban nhân dân phường, có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
- b) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; công dân đến Trụ sở Ủy ban nhân 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 Ủy ban nhân dân phường. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.
- c) 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. 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 theo quy định của pháp luật.
- d) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, lôi kéo, gây mất trật tự ở khu vực phía trong và ngoài Trụ sở Ủy ban nhân dân phường hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ, lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.
- đ) Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, vũ khí, hung khí, vật liệu gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.
- e) Không tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi người chủ trì tiếp công dân yêu cầu không thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc khi việc này gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện theo khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP của Chính phủ:

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. 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;

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

6. 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;

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

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

9. 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;

10. 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;

11. 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;

12. 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;

13. 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;

14. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm chấp hành nghiêm Nội quy này và các quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.