ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG VIỆT HÒA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 3396/QĐ-UBND	*Việt Hòa, ngày 26 tháng 10 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại địa điểm tiếp công dân phường Việt Hòa

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG VIỆT HÒA

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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;

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 địa điểm tiếp công dân phường Việt Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Việt Hòa về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Việt Hòa.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; Trưởng các phòng chuyên môn; Trưởng Công an phường; Thủ trưởng các cơ quan,

đơn vị có liên quan; người làm nhiệm vụ tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phường Việt Hòa chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Uỷ ban nhân dân thành phố (để báo cáo);
- Thanh tra Thành phố (để báo cáo);
- TT Đảng uỷ;
- TT HĐND phường;
- TT UBMTTQ VN và các TC CT-XH;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị;
- Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công (để đăng tải);
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG VIỆT HÒA T.P HẢI PHÒNG

Đào Quang Dương

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG VIỆT HÒA

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

NỘI QUY
Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường Việt Hòa

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3396/QĐ-UBND ngày 26/10/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Việt Hòa)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân đến địa điểm tiếp công dân phường Việt Hòa thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người làm nhiệm vụ tiếp công dân; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham gia hoặc có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường Việt Hòa phải chấp hành Nội quy này và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Địa điểm tiếp công dân:

- Địa điểm tiếp công dân định kỳ: Phòng Tiếp công dân tại Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường Việt Hòa, địa chỉ: Số 18 phố Cẩm Hòa, phường Việt Hòa, thành phố Hải Phòng.

- Địa điểm tiếp công dân thường xuyên: Phòng Tiếp công dân tại Trụ sở Uỷ ban nhân dân phường Việt Hòa, địa chỉ: Số 18 phố Cẩm Hòa, phường Việt Hòa, thành phố Hải Phòng.

3. Thời gian tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết và ngày nghỉ khác 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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong 01 tháng (vào thứ Năm của tuần thứ nhất và tuần thứ ba trong tháng) theo lịch được niêm yết, công khai; tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng ngày nghỉ lễ, ngày Tết hoặc vì lý do khách quan không thể thực hiện thì bố trí vào ngày làm việc khác và thông báo công khai.

5. Ngoài hình thức tiếp công dân trực tiếp, việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện khi có quyết định hoặc thông báo của người có thẩm quyền và theo quy định của Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

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

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Trình bày 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;

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 không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

e) Quyền được bảo mật thông tin khi tố cáo;

g) Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Trang phục lịch sự; 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 là người đại diện hoặc người được ủy quyền thì phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp hoặc văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân;

c) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy này và sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ, lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự;

d) Trình bày cụ thể, trung thực sự việc; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan; ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép;

đ) 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 của Luật Tiếp công dân;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo và tính chính xác của thông tin, tài liệu đã cung cấp.

g) Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí vào nơi tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, xuyên tạc, vu

khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Đảng, Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ.

h) Không được can thiệp trái pháp luật việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác (trừ trường hợp cần người phiên dịch);

i) Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm, chụp ảnh, treo băng rôn, biểu ngữ khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

k) Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi địa điểm tiếp công dân phường Việt Hòa, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không sách nhiễu, gây phiền hà, cản trở hoặc phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ thông tin nhân thân theo quy định; xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp, văn bản ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung và cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Lắng nghe, tiếp nhận đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung trình bày; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ thì đề nghị trình bày bổ sung; yêu cầu người trình bày ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung đã được ghi chép.

4. Giải thích, hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị 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; thông báo việc tiếp nhận, kết quả xử lý theo quy định; giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, lập biên bản, phối hợp với Công an phường, lực lượng bảo vệ và cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho lãnh đạo phụ trách biết, yêu cầu cơ quan y tế đến cấp cứu kịp thời.

Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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, tổ 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, ghỉ 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.

V. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM

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

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, chất độc hại, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào trụ sở tiếp công dân.

5. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

6. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

7. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

8. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

9. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

VI. XỬ LÝ VI PHẠM

1. Những người vi phạm nội quy tiếp công dân hoặc có các vi phạm pháp luật khác tại địa điểm tiếp công dân thì tùy từng trường hợp bị buộc rời khỏi địa điểm tiếp công dân hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Lực lượng Công an, lực lượng bảo vệ được phân công phối hợp trong buổi tiếp công dân thi hành lệnh của người chủ trì buổi tiếp công dân về việc lập biên bản vi phạm, buộc người vi phạm rời khỏi nơi tiếp dân hoặc tùy tính chất, mức độ vi phạm để có hình thức xử lý người gây rối trật tự tại địa điểm tiếp công dân theo quy định của pháp luật./.