



NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Đường Hào
(Kèm theo Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 01/7/2025
của Chủ tịch UBND phường Đường Hào)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường (gọi tắt là Trụ sở tiếp công dân) có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật với Ủy ban nhân dân phường.
2. Thời gian tiếp công dân thực hiện theo quy định của cơ quan hành chính Nhà nước. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần.
3. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu, băng rôn vào Trụ sở tiếp công dân.
4. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối mất an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Trang phục chỉnh tề, tuân thủ Quy chế, Nội quy tiếp công dân, có thái độ đúng mực, thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân, nhân viên bảo vệ và các lực lượng phục vụ tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.
3. Công dân đến Trụ sở tiếp công dân phải đăng ký để được sắp xếp, bố trí tiếp theo quy định. Trong trường hợp công dân đã đăng ký nhưng chưa được tiếp thì sẽ được chuyển sang tiếp tại kỳ tiếp sau. Công dân phải trình bày trung thực, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh. Việc cử người đại diện phải

thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Việc cử người đại diện được thực hiện như sau: Từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện, từ mười người trở lên thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá năm người.

5. Không được tự ý sử dụng phương tiện quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.

6. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Trụ sở tiếp công dân hoặc xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

7. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở tiếp công dân.

8. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân phải chấp hành các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

2. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); cung cấp các thông tin, chứng cứ liên quan.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân 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, người có thẩm quyền; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp tiếp nhận, phân loại, đề xuất xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và trình người có thẩm quyền xem xét quyết định; thông báo kết quả xử lý cho công dân.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

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

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC 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 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./.

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Đường Hào
(Kèm theo Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 01/7/2025
của Chủ tịch UBND phường Đường Hào)

**CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc phối hợp tiếp công dân; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường; trách nhiệm, quyền hạn của công dân và người tiếp công dân; công tác phối hợp xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

2. Quy chế này áp dụng đối với công chức phụ trách Tiếp công dân phường, các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân, giúp cho công dân hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Điều 3. Trụ sở Tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân phường (địa chỉ: Số 126, đường Trần Thị Khang, phường Đường Hào, tỉnh Hưng Yên) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Ủy ban nhân dân phường; là nơi tiếp công dân thường xuyên của phường và tiếp định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường chịu trách nhiệm quản lý Trụ sở tiếp công dân phường; phối hợp với các phòng, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

3. Tại Trụ sở tiếp công dân phường niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND phường.

CHƯƠNG II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường

1. Tiếp công dân thường xuyên

a) Công chức phụ trách tiếp công dân làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân vào các ngày làm việc tại Trụ sở tiếp công dân phường.

b) Các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm cử đại diện phối hợp cùng Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phường.

3. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ năm hàng tuần tại Trụ sở tiếp công dân phường.

b) Công chức phụ trách Tiếp công dân phường tham mưu xây dựng nội dung, thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch UBND phường tại buổi tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận của Chủ tịch UBND phường.

c) Công chức phụ trách Tiếp công dân có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký tại các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường.

4. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy, HĐND phường.

b) Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trong trường hợp Chủ tịch UBND phường đi vắng hoặc bận công tác thì ủy quyền cho một

Phó Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Văn phòng HĐND và UBND phường chuẩn bị nội dung đề Chủ tịch UBND phường tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 5. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân phường

1. Công an phường chỉ đạo các đơn vị chức năng, bố trí lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân phường, bảo đảm an toàn trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND phường; làm tốt công tác tuyên truyền, vận động công dân thực hiện quy định của pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân; có biện pháp, phương án xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân.

2. Trạm y tế phường phối hợp với công chức phụ trách tiếp công dân đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Trụ sở tiếp công dân phường khi có yêu cầu.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

2. Trực tiếp phân loại, xử lý, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc đơn thư được chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho 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. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu ngành theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài Trụ sở tiếp công dân theo quy định.

Điều 7. Quyền hạn của người tiếp công dân

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

3. 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 việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Công dân có các quyền sau

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được đăng ký trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân phường hoặc gửi đơn qua đường bưu điện để đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

c) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau

a) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

b) Không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy tiếp công dân.

c) Tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

d) Ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được thu ký của buổi tiếp công dân ghi chép lại.

đ) Trường hợp tiếp một lượt 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.

CHƯƠNG IV

PHỐI HỢP XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP

Điều 9. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người tại Trụ sở tiếp công dân phường, công chức phụ trách tiếp công dân kịp thời báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo UBND phường để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Điều phối lực lượng

Công chức phụ trách tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với Công an phường để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

Điều 11. Xử lý tình huống

Chủ tịch UBND phường nơi có công dân phát sinh khiếu kiện đông người và kéo lên các cơ quan của tỉnh, trung ương và nhà riêng của các đồng chí lãnh đạo phải kịp thời đến vận động, đưa công dân về địa phương, đồng thời phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tiếp, đối thoại với công dân ngay trong ngày.

CHƯƠNG V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Các phòng, ngành thuộc UBND phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan

Các phòng, ngành thuộc UBND phường phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND phường trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực phụ trách theo quy định của pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo sự phân công của Chủ tịch UBND phường khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất.

Điều 13. Văn phòng HĐND và UBND phường

Tham mưu Chủ tịch UBND phường chủ trì, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại Trụ sở tiếp công dân phường. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, báo cáo định kỳ và tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm trong việc thực hiện.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh cần sửa đổi, bổ sung, Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND phường xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.

