ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG TRẦN PHÚ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:1129 /QĐ-UBND	*Phường Trần Phú, ngày 27 tháng 7 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân tại
Phòng Tiếp công dân UBND phường Trần Phú

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025 của Quốc hội;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc hội;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND phường Trần Phú, và công chức phụ trách tiếp dân.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân UBND phường Trần Phú.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 04/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Trần Phú ban hành Nội quy tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường Trần Phú.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành;

Chánh Văn phòng HĐND - UBND phường, công chức phụ trách tiếp dân, các tổ chức, cá nhân có liên quan, và công dân đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phường Trần Phú chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBMTTQ và các ban ngành đoàn thể phường;
- Bí thư, Tổ trưởng 15 TDP thuộc phường;
- Trang Thông tin Điện tử phường;
- Lưu: VT, TCD.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đình Diệu

ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG TRẦN PHÚ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

NỘI QUY
Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường Trần Phú

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /07/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Trần Phú)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phòng Tiếp công dân thường xuyên được bố trí tại tầng 1 Ủy ban nhân dân phường (địa chỉ số 546 đường Quang Trung, phường Trần Phú, tỉnh Hà Tĩnh) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và UBND phường Trần Phú. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường được bố trí tại tầng 2 Ủy ban nhân dân phường (địa chỉ số 546 đường Quang Trung, phường Trần Phú, tỉnh Hà Tĩnh).

2. Các cán bộ, công chức khi tham gia tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường và công dân đến Phòng tiếp công dân phường để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải chấp hành các quy định của pháp luật có liên quan và Nội quy này.

3. Thời gian tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân Phường

- Tiếp công dân thường xuyên (từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết theo chế độ quy định): Giao công chức được phân công phụ trách tiếp dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên vào các ngày trong tuần (giờ hành chính) tại Phòng tiếp công dân UBND phường (tầng 1) theo quy định.

- Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND phường tiếp công dân vào ngày mồng 05 và ngày 20 hàng tháng tại Phòng tiếp công dân của UBND phường (tầng 2). Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Nhà nước, hoặc có trường hợp bất khả kháng thì sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể.

4. Thường trực HĐND, các Phó Chủ tịch UBND phường, Chánh Văn phòng, các Trưởng phòng Kinh tế - Hạ tầng & Đô thị, Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội, Công an phường, Công chức được phân công phụ trách tiếp dân cùng tham dự tiếp công dân định kỳ vào ngày mồng 05 và ngày 20 hàng tháng của Chủ tịch UBND phường tại Phòng tiếp công dân phường (tầng 2).

5. Các Trưởng phòng Kinh tế - Hạ tầng & Đô thị, Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội, Chánh Văn phòng, Giám đốc Trung tâm phục vụ Hành chính công phối hợp trong công tác tiếp công dân thường xuyên, đột xuất (nếu cần).

6. Thời gian tiếp công dân:

Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

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

7. Các hành vi nghiêm cấm

- Gây rối an ninh trật tự, kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại Phòng Tiếp công dân phường (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1, tầng 2) và trước, trong khuôn viên trụ sở UBND phường.

- Xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; cản trở các hoạt động tiếp công dân, thực thi công vụ của cán bộ tiếp công dân, của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực thi công vụ tại Phòng Tiếp công dân phường (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1 và tầng 2) và trước, trong khuôn viên trụ sở UBND phường hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Phòng Tiếp công dân phường (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1 và tầng 2) và trước, trong khuôn viên trụ sở UBND phường khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Khi đến làm việc, công dân phải cung cấp đầy đủ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có), xuất trình căn cước công dân 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 bắt buộc phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

3. Công dân được tiếp phải trình bày trung thực sự việc, nêu rõ yêu cầu, có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 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 của mình.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và tôn trọng hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ khi đến làm việc.

5. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự tại Phòng Tiếp dân (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1 và tầng 2) và trước, trong khuôn viên trụ sở UBND phường hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ, công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.

6. 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 với cán bộ, công chức tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người 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. Trường hợp có từ năm đến mười người, thì cử 01 (một) hoặc 02 (hai) người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 (năm) người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

7. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Người khiếu nại, tố cáo có quyền rút toàn bộ

hoặc một phần nội dung khiếu nại, tố cáo tại bất cứ thời điểm nào thông qua đơn rút hoặc biên bản ghi nhận ý kiến rút khiếu nại, tố cáo có chữ ký hoặc điểm chỉ.

8. Không được tự ý mang điện thoại, máy chụp ảnh, máy tính bảng, đồng hồ thông minh và mọi loại thiết bị ghi âm, ghi hình vào phòng tiếp công dân (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1, tầng 2) và trước, trong khuôn viên trụ sở UBND phường để ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp (livestream) khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo UBND phường, công chức tiếp công dân tại thời điểm tiếp công dân.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan, không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản Phòng Tiếp công dân phường (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1, tầng 2) và trước, trong khuôn viên trụ sở UBND phường.

10. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Phòng Tiếp công dân (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1, tầng 2) và trước, trong khuôn viên trụ sở UBND phường, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp vì lý do bất khả kháng hoặc được người có thẩm quyền cho phép.

11. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng tiếp dân (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1, tầng 2), trụ sở UBND phường phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Nếu vi phạm, công chức tiếp công dân có quyền yêu cầu chấm dứt hành vi, lập biên bản hoặc từ chối tiếp công dân. Công dân vi phạm tùy theo tính chất, mức độ sẽ xử bị xử lý theo quy định pháp luật.

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

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đảm bảo các yêu cầu khác theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình căn cước công dân 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 kiểm tra văn bản ủy quyền hợp pháp; 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 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. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; 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.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho lãnh đạo phường và điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 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 dưới sự giám sát của cán bộ làm công tác tiếp công dân tại trụ sở.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn đến mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Phòng Tiếp công dân phường (bao gồm phòng tiếp công dân tại tầng 1, tầng 2) và hoạt động bình thường của Ủy ban nhân dân phường, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

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, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG