

Số: 1802 /QĐ-UBND

Thới An Đông, ngày 21 tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân tại
Phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

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 2026;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2026 Luật 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 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;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 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 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố Cáo;

Căn cứ Nghị định 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2026 của Thanh tra Chính phủ Hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 193/QĐ-UBND ngày 16 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân phường Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân, các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân, các tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*pl*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban Tiếp công dân TPCT;
- TT. Đảng ủy;
- TT. UBND phường;
- Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT, Trâm. /*pl*



CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Lợi



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

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông

(Kèm theo Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 21/7/2026 của UBND phường Thới An Đông)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mọi công dân, tổ chức, đơn vị đến Phòng tiếp công dân phường Thới An Đông (gọi tắt là Phòng tiếp công dân) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc nội quy này.

2. Thời gian làm việc trong ngày tại Phòng tiếp công dân:

- Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút

- Chủ tịch UBND phường chủ trì tiếp công dân trong tháng (mỗi tháng 02 ngày).

3. Các hành vi nghiêm cấm (Theo Điều 6 Luật tiếp công dân), gồm:

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

- 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.

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

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

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

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

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

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. 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.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy Phòng tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự.

3. Công dân đến Phòng tiếp công dân được tiếp theo thứ tự; trình bày trung thực sự việc, nêu rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. 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 trước và trong Phòng tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

8. Không được sử dụng rượu, bia, chất kích thích, chất gây nghiện khi đến Phòng tiếp công dân.

9. Đồ dùng cá nhân không liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu công dân để bên ngoài Phòng tiếp công dân.

10. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Phòng tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng tiếp công dân.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN (Theo Điều 8 Luật Tiếp công dân)

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục, có đeo thẻ công 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 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; 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. 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; trong 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.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN (Theo Điều 9 Luật Tiếp công dân)

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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.

V. LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân, cản trở các hoạt động bình thường của Phòng tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân; lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiêu kiện trái pháp luật; vu khống, nói xấu, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước; đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí lãnh đạo của Đảng, Nhà nước, các tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Phòng tiếp công dân.

2. Công an phường có trách nhiệm phân công lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự tại Phòng tiếp công dân khi có yêu cầu, thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng khiêu nạt, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối an ninh trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân theo quy định của Pháp luật.

Mọi công dân, tổ chức, đơn vị đến Phòng tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức cá nhân làm nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của Pháp luật và thực hiện nghiêm túc nội quy này./