ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG NGỌC SƠN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số1404 /QĐ-UBND	*Ngọc Sơn, ngày 07 tháng 7 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân Uỷ ban nhân dân phường Ngọc Sơn

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NGỌC SƠN

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

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 141/2025/NĐ-CP ngày 12/06/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND & UBND phường Ngọc Sơn.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân phường Ngọc Sơn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 23/QĐ-UBND ngày 10/7/2025 của Chủ tịch UBND phường Ngọc Sơn về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Ngọc Sơn.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân phường Ngọc Sơn, trưởng các phòng, ban, trung tâm, chuyên môn của UBND phường, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tại phòng Tiếp công dân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Thanh tra tỉnh(B/c);
- Ban tiếp công dân tỉnh(B/c);
- Như Điều 3 QĐ;
- TT Đảng Ủy, TT HĐND (B/c);
- Các phó Chủ tịch;
- Ủy ban MTTQ và các tổ chức CT-XH cấp phường;
- Các phòng, ban, ngành, cơ quan, đơn vị;
- Các tổ dân phố trên địa bàn phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Thế Sơn

ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG NGỌC SƠN**	**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 NGỌC SƠN

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mọi công dân đến phòng Tiếp công dân phường Ngọc Sơn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm nhiệm vụ tại phòng Tiếp công dân phường 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 phường Ngọc sơn:

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

- Thời gian tiếp công dân mùa hè:

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

+ Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Thời gian tiếp công dân mùa đông:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Các hành vi nghiêm cấm theo Điều 6, Luật Tiếp công dân:

- Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, rượu, bia, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn và những vật cồng kềnh vào địa điểm tiếp công dân xã.

- Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại phòng Tiếp công dân phường; lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo phường và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại phòng Tiếp công dân phường.

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

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Khi đến phòng Tiếp công dân phường, người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cần 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.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường, tuân thủ sự hướng

dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ, lực lượng Công an làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự và nhân viên bảo vệ tại Địa điểm tiếp công dân phường.

3. Công dân đến phòng Tiếp công dân phường được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói 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. Đối với công dân là người khuyết tật, người già yếu, phụ nữ mang thai, trẻ em sẽ được ưu tiên tiếp nhận và hỗ trợ phù hợp trong quá trình trình bày nội dung.

5. Trường hợp công dân không biết chữ hoặc gặp khó khăn trong việc trình bày, công chức tiếp công dân có trách nhiệm ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung trình bày của công dân và có xác nhận của công dân đối với nội dung trình bày được ghi chép.

6. 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 phường 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.

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

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

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

10. Không được sử dụng rượu, bia, chất kích thích, chất gây nghiện khi đến phòng Tiếp công dân phường.

11. 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 hoặc để trong tủ đựng đồ của công dân.

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

13. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi phòng tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

14. Để nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, công dân có thể phản hồi về thái độ, quy trình tiếp công dân hoặc chất lượng giải quyết đối với cán bộ, công chức tiếp công dân trên Cổng thông tin điện tử phường Ngọc Sơn, Cổng Dịch vụ công quốc gia, gửi thông tin tại Hòm thư góp ý của UBND phường hoặc bằng các hình thức khác phù hợp.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, thẻ/phù hiệu cán bộ, công chức.

2. Được quyền 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức 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 tiếp công dân tại phòng tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, yêu cầu lực lượng Công an làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự, nhân viên bảo vệ lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị 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, người tiếp công dân điện thoại cho Bệnh viện đa khoa Nghi Sơn 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, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân phường.

8. Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về bảo mật thông tin cá nhân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và nội dung vụ việc, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

9. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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 tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân 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 phòng tiếp công dân.

3. Công dân 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, tiếp, giải thích, hướng dẫn và thông báo từ chối tiếp công dân bằng văn bản nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Công dân 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. Công dân không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

6. Công dân 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 phòng tiếp công dân.

7. Công dân có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại phòng tiếp công dân.

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

9. Công dân là 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. Công dân 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 lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu 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 Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo phường, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại phòng tiếp công dân.

2. Công an phường phối hợp làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại phòng tiếp công dân, thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại phòng tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Nội quy này được niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân UBND phường Ngọc Sơn và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử phường Ngọc Sơn.

2. Mọi tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

3. Cán bộ, công chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân chịu trách nhiệm thực hiện và hướng dẫn công dân chấp hành./.