



Ký bởi: VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG
NHÂN DÂN VÀ ỦY BAN NHÂN
DÂN
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HƯNG YÊN

NỘI QUY

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường Phố Hiến
(*Kiểm tra Quyết định số 2578/QĐ-UBND ngày 25/9/2026*
của Chủ tịch UBND phường Phố Hiến)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân: UBND phường Phố Hiến tổ chức tiếp công dân tại Phòng 105 (tầng 1) UBND phường, địa chỉ: Số 568 đường Triệu Quang Phục, phường Phố Hiến, tỉnh Hưng Yên.

2. Người được giao tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; thực hiện tiếp các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Việc tiếp công dân được thực hiện theo hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến theo quy định của pháp luật và điều kiện thực tế của UBND phường.

3. Thời gian tiếp công dân:

Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (*từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần*), trừ các ngày nghỉ lễ, ngày Tết theo quy định:

- Buổi sáng từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

4. Lịch tiếp công dân:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào 02 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của UBND phường (thứ Tư của tuần thứ Nhất và thứ Tư của tuần thứ Ba trong tháng, lịch cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường); trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện của tỉnh thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

Trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND phường phân công Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân theo nhiệm vụ, quyền hạn được giao; việc phân công này không làm thay thế trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường theo quy định của pháp luật.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được niêm yết tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường.

II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền (trường hợp được uỷ quyền); 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 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 hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, 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.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; bảo đảm an toàn, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH:

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân UBND phường, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân của UBND phường, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ sau:

- 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 thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- Trình bày trung thực sự việc, 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;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- 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;

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3, Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Ngoài ra, việc từ chối tiếp công dân còn được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ trong các trường hợp sau đây:

“- 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;

- Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

- 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;

- Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

- Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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”.

5. Việc từ chối tiếp công dân phải thực hiện theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

- Đối với trường hợp từ chối tiếp công dân theo khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và các trường hợp quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, i, k khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân biết lý do từ chối.

- Đối với trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và điểm h khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân trong thời hạn 03 ngày làm việc theo Mẫu số 01/TCD.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND phường tổ chức thực hiện Nội quy này; bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, sổ sách, biểu mẫu và các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân.

2. Các phòng, bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường trong việc tiếp công dân, chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu và thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường đối với các vụ việc được tiếp tại các buổi tiếp công dân.

3. Người được phân công tiếp công dân chịu trách nhiệm thực hiện nghiêm Nội quy này và các quy định của pháp luật có liên quan.

4. Nội quy này được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của UBND phường để cơ quan, tổ chức, cá nhân biết và thực hiện.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu các quy định của pháp luật được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo quy định mới của pháp luật.
