Ký bởi: Ủy ban nhân dân phường Hồng Châu
Cơ quan: Tỉnh Hưng Yên
Thời gian ký: 06/07/2026 15:31:14

NỘI QUY

Tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của UBND phường Hồng Châu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1338/QĐ-UBND ngày 06 tháng 7 năm 2026 của UBND phường Hồng Châu)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân và tổ chức, cá nhân có đến làm việc tại địa điểm Tiếp công dân phường Hồng Châu có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật.

2. Thời gian tiếp công dân thực hiện theo quy định của cơ quan hành chính Nhà nước. Cán bộ trực 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 hoặc các loại chất cấm theo quy định của pháp luật 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.

5. Hết giờ làm việc, nếu không được sự đồng ý của lãnh đạo UBND phường (*hoặc công chức được giao phụ trách*), mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở Tiếp công dân.

6. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành các quy định của pháp luật, 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.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền *(nếu có).*

2. Trang phục chỉnh tề, tuân thủ Nội quy tiếp công dân, có thái độ đúng mực và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

3. Công dân đến Trụ sở Tiếp công dân thực hiện việc đăng ký để được sắp xếp, bố trí tiếp theo thứ tự đã đăng ký. Công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước, 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.

4. Trường hợp nhiều người cùng 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Việc cử người đại diện được thực hiện như sau: Từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện, từ 10 người trở lên thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 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.

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 có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp nhận theo quy định.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân phản ánh, 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 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, vi phạm Nội quy tại Trụ sở Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết tiến hành lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

8. Thực hiện các quy định khi từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 2, 3, 4, Điều 4 Nghị định 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.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện trong các trường hợp quy định tại Khoản 1, Khoản 2 và Khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân hoặc trong các trường hợp sau:

1. 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;

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

3. 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 hành, 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;

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

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

6. 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;

7. 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;

8. 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;

9. 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;

10. 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.

11. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.