

Số: 2969/QĐ-UBND

P. Trương Quang Trọng, ngày 22 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở
Ủy ban nhân dân phường Trương Quang Trọng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TRƯƠNG QUANG TRỌNG

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

Căn cứ Nghị định số 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 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 197/2026/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ về 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 HĐND và UBND phường Trương Quang Trọng tại Tờ trình số 54/TTr-VP ngày 18/9/2026 về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Trương Quang Trọng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “**Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Trương Quang Trọng**”.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tổ chức niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Trương Quang Trọng và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của phường theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Trương Quang Trọng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Thanh tra tỉnh Quảng Ngãi;
- Ban TCD tỉnh; Ban Nội chính tỉnh;
- TT Đảng ủy; TT HĐND phường;
- CT, các PCT. UBND phường;
- VPUB: C, PC, CV;
- Trang tin điện tử phường;
- Lưu: VT, (hkt, vtn).



CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Ngọc Dung



NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Trương Quang Trọng

*(Kèm theo Quyết định số 2969/QĐ-UBND ngày 22/9/2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Trương Quang Trọng*

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Nội quy này quy định việc tổ chức tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân; các trường hợp từ chối tiếp công dân và việc xử lý vi phạm tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Trương Quang Trọng.

2. Nội quy này áp dụng đối với Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân; các cơ quan, tổ chức, cá nhân được mời tham gia tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của phường.

Điều 2. Những quy định chung

1. Thời gian tiếp công dân:

- Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, trong giờ hành chính.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ vào thứ Năm hàng tuần. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trường hợp vì lý do công tác đột xuất không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch định kỳ thì thực hiện việc tiếp công dân vào thời gian khác và thông báo theo quy định.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013. Thời gian, địa điểm, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường quyết định.

3. Trong trường hợp cần thiết, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn và tương đương, công chức thực hiện việc tiếp công dân có liên quan đến đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà mình được giao nhiệm vụ tham mưu xử lý đơn, xác minh, giải quyết.

4. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, băng rôn, khẩu hiệu hoặc những vật phẩm khác không bảo đảm an toàn, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự vào nơi Tiếp công dân.

5. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại nơi 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.

Điều 3. Đối với công dân

1. Khi đến làm việc, công dân phải nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc cung cấp thông tin cần thiết để xác định nhân thân theo yêu cầu của người tiếp công dân; trường hợp được người khác đại diện, ủy quyền thì phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, ủy quyền theo quy định.

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

3. Công dân được tiếp theo thứ tự, 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 cần thiết liên quan đến nội dung vụ việc; tôn trọng sự hướng dẫn của cán bộ 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 nơi Tiếp công dân hoặc có hành vi xâm hại, đe dọa, xúc phạm, cản trở cán bộ 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 một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung theo quy định của pháp luật về 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 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.

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

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở UBND phường, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến nơi Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; lắng nghe, tiếp nhận và ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung do công dân trình bày.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ cần thiết; 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 vụ việc.

3. 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.

4. 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; hướng dẫn, thông báo cho công dân về việc tiếp nhận, xử lý theo quy định.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo và các thông tin thuộc phạm vi bảo mật theo quy định.

6. Trường hợp phát sinh vụ việc phức tạp, nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường để chỉ đạo xử lý.

7. 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.

Điều 5. Trường hợp từ chối tiếp công dân

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

1. Người trong tình trạng say do uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người vi phạm Nội quy tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở UBND phường.

3. Người khiếu nại, tố cáo đối với vụ việc đã được 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 yêu cầu, khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân; xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. 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.

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 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

Tùy theo trường hợp từ chối tiếp công dân mà người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp hoặc người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo 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.

Điều 6. Xử lý vi phạm

Tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân phường vi phạm Nội quy này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn tại Nội quy này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì thực hiện theo quy định của văn bản mới./.
