

Số: 07/QĐ-TT

Tỉnh Biên, ngày 08 tháng 4 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường Tỉnh Biên
khoá XIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031**

THƯỜNG TRỰC HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị quyết số 759/2014/UBTVQH13 ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số Điều của Luật tố cáo;

Căn cứ 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.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Hội đồng nhân dân phường Tỉnh Biên khoá XIII, nhiệm kỳ 2026 - 2031 tại trụ sở tiếp công dân của phường.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân phường; Văn phòng Hội đồng nhân dân - Ủy ban nhân dân phường; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND; UBND phường;
- BTT. UBMTTQ VN phường;
- Các phòng, ban ngành phường;
- Công chức tiếp công dân phường;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

TM. THƯỜNG TRỰC HĐND

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Trịnh Tân Lực

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG TỈNH BIÊN
(Ban hành kèm theo Quyết định số 10/2026/QĐ-PT ngày 08 tháng 4 năm 2026 của
Thường trực Hội đồng nhân dân phường Tỉnh Biên)



I. QUY ĐỊNH CHUNG

Thường trực Hội đồng nhân dân (HĐND), các Ban HĐND, đại biểu HĐND phường và công chức tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của HĐND phường Tỉnh Biên.

II. NGUYÊN TẮC TIẾP CÔNG DÂN

1. Công khai, dân chủ, kịp thời: Việc tiếp công dân phải được thực hiện công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đảm bảo bí mật và an toàn: Thông tin cá nhân và nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân cần được giữ bí mật, đồng thời đảm bảo an toàn cho người dân trong quá trình tiếp công dân.

3. Khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử: Cán bộ, công chức tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận và giải quyết công việc một cách khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử.

III. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ.

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

2. Lịch tiếp công dân

- Thường trực HĐND, các Ban HĐND, đại biểu HĐND phường và công chức tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân phường, định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ sẽ dời lại ngày làm việc tiếp theo.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND, các Ban HĐND, đại biểu HĐND phường và công chức tiếp công dân được niêm yết tại trụ sở tiếp công dân phường (Ban tiếp công dân).

IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI 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 công chức. Không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy 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, 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

7. Trường hợp có người ốm, đau trong quá trình tiếp thì báo cáo ngay cho lãnh đạo HĐND phường, đồng thời điện thoại cho Trạm Y tế đến sơ cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với lãnh đạo HĐND phường, phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại trụ sở tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

V. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

1. Các tổ chức, cá nhân đến trụ sở tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Công dân đến trụ sở tiếp công dân mặc trang phục lịch sự. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (nếu có).

3. Công dân đến 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ tại Trụ sở Tiếp công dân.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, vũ khí, hung khí, chất gây cháv nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành

và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại khu vực trụ sở tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại khu vực trụ sở tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

6. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

7. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

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

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực trụ sở tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của trụ sở tiếp công dân.

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại trụ sở tiếp công dân.

11. Không được tự ý vào phòng làm việc của người tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

12. Công dân có quyền khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

VI. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân 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.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực trụ sở tiếp công dân.

5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

6. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật. Các tổ chức, cá nhân đến trụ sở tiếp công dân phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Việc thực hiện đúng nội quy tiếp công dân sẽ góp phần đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại địa phương. Trong quá trình thực hiện Nội quy nếu có vướng mắc hoặc chưa phù hợp thì Thường trực Hội đồng nhân dân phường sửa đổi, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế của địa phương./.