

Số: 2948/QĐ-UBND

Đồng Nai, ngày 22 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Đồng Nai

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐỒNG NAI

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

Căn cứ Nghị quyết số 30/2026/QH16 ngày 24 tháng 4 năm 2026 của Quốc hội về việc thành lập thành phố Đồng Nai;

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 Quyết định số 20/2026/QĐ-UBND ngày 22 tháng 6 năm 2026 của UBND thành phố ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Đồng Nai;

Căn cứ Quyết định số 144/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh Đồng Nai trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND thành phố Đồng Nai tại Tờ trình số 2622/TTr-VP ngày 17 tháng 9 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Đồng Nai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1068/QĐ-UBND ngày 03 tháng 9 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Trưởng Ban Tiếp công dân thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Trụ sở Tiếp công dân TW (tại Hà Nội và KV phía Nam);
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội thành phố;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố;
- Văn phòng Thành ủy;
- Ban Nội chính Thành ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Thành ủy;
- Thanh tra thành phố;
- Chánh, các Phó Chánh Văn phòng UBND thành phố;
- Báo và phát thanh, truyền hình Đồng Nai;
- Lưu: VT, HCTC, KGVX, NC, TCD.

DKN.2026



CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Út



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Đồng Nai
(Ban hành kèm theo Quyết định số 248/QĐ-UBND
ngày 22 / 9 /2026 của Chủ tịch UBND thành phố Đồng Nai)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Thời gian tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày nghỉ Lễ, Tết thực hiện theo quy định pháp luật):

- Sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

2. Hình thức tiếp công dân bao gồm tiếp công dân trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố (viết tắt là Trụ sở, địa chỉ: Số 17 đường Võ Thị Sáu, phường Trần Biên, thành phố Đồng Nai) và tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. 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 sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp theo quy định của pháp luật.

2. Trang phục lịch sự, có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

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.

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 trong Trụ sở 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.

5. 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.

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

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở; không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Trụ sở Tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và quy định tại Nội quy này.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN

1. Trang phục lịch sự, đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền, giấy tờ chứng minh việc đại diện nếu là người đại diện cho cơ quan, tổ chức; 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 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định.

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. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho người phụ trách Trụ sở biết, liên hệ cho cơ sở y tế gần nhất để cấp cứu kịp thời và thông báo đến người thân của công dân được biết. 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 người làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở.

8. Đối với đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở theo khoản 3 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013 (Văn phòng Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố) thường xuyên thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan mình theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013; trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì hướng

dẫn công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

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. Người có hành vi cản trở, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc vi phạm các quy định tại Nội quy này.

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, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. 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.

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

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

9. 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. 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.

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.

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

V. XỬ LÝ HÀNH VI VI PHẠM NỘI QUY

1. Đối với công dân

Công dân có hành vi vi phạm pháp luật, Nội quy tiếp công dân tùy theo mức độ vi phạm, người tiếp công dân sẽ mời ra khỏi Trụ sở hoặc lập biên bản về hành vi vi phạm chuyển cơ quan chức năng xử lý theo quy định pháp luật.

2. Đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân

Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật./.