

Số:17/QĐ-UBND

Tiền Phong, ngày 12 tháng 01 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Nội quy tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý  
Đơn thư khiếu nại, tố cáo tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Tiền Phong**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TIỀN PHONG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ “Quy định quy trình tiếp công dân”;*

*Theo đề nghị của Văn phòng – Thống kê xã.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Tiền Phong.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** Văn phòng HĐND-UBND xã, Ban tiếp công dân, các thành phần tham gia tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã; các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng HĐND-UBND huyện;
- TT Đảng ủy – TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- TT UBMTTQ xã;
- Các ban ngành đoàn thể;
- Công Thông tin điện tử xã;
- Các cơ sở thôn;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Lý**





## NỘI QUY

### TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN XÃ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 12/01/2024  
của UBND xã Tiên Phong)

#### **Điều 1. Những quy định chung**

Phòng tiếp công dân xã đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, địa chỉ thôn Bình Lãng, xã Tiên Phong, huyện Ân Thi, tỉnh Hưng Yên. Có trách nhiệm thực hiện các 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 Đảng ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã.

Các thành phần khi tham gia tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã và công dân đến để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải chấp hành quy định của Pháp luật có liên quan và Nội quy này.

#### **Điều 2. Thời gian tiếp công dân**

1. Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần và trong trường hợp đột xuất.

2. Tiếp dân định kỳ: - Đồng chí Bí thư Đảng ủy hai ngày/tháng.

- Đồng chí Chủ tịch UBND xã tám ngày/tháng. (các ngày tiếp công dân được ghi cụ thể theo chương trình công tác đầu tháng).

- Đồng chí Công chức Văn phòng – Thống kê xã tám ngày/tháng.

3. Thời gian tiếp công dân:

- Thời gian mùa hè:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút

- Thời gian mùa đông:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút

#### **Điều 3. Các hành vi nghiêm cấm**

1. Đối với người tiếp công dân

Cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

## 2. Đối với công dân

Nghiêm cấm mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật công kênh vào phòng tiếp công dân; 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; cản trở các hoạt động tiếp công dân, thực thi công vụ của cán bộ tiếp công dân, của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực thi công vụ tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

### **Điều 4. Quyền hạn và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã.**

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây

- 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 nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). 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. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người 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. Trường hợp có từ 02 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 03 người;

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

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

- Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại phòng tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

- Các tổ chức, cá nhân đến tại phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

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

#### **Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

- 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.

- Được quyền 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.

- Có thái độ đứng 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.

- 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.

- 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.

- Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

- Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; 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.

- Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho chủ trì tiếp công dân và điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời. 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 cán bộ làm công tác tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân xã.

#### **Điều 6. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

- Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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.

- Công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi 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 các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân.

- 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, 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.

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Lý**