

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày /7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Na Dương)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phòng Tiếp công dân xã Na Dương là nơi 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, Ủy ban nhân dân (UBND) xã Na Dương.

2. Thời gian tiếp công dân

- Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào các ngày **thứ Tư** hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì tiếp vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã sẽ được chuyển sang thời gian khác và UBND xã sẽ có thông báo cụ thể tại nơi tiếp công dân.

- Công chức phụ trách thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần. Thời gian tiếp công dân trong ngày:

+ Sáng từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Chiều từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Phòng Tiếp công dân.

4. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Phòng Tiếp công dân; vu cáo, 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. Việc đăng ký tiếp công dân.

Công dân thực hiện đăng ký nội dung tiếp công dân với công chức phụ trách tiếp công dân xã trước ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã theo lịch tiếp công dân đã thông báo.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân như: Chứng minh nhân dân, Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự đăng ký; trình bày trung thực sự việc,

nói rõ yêu cầu, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có); tôn trọng sự hướng dẫn của người 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 ở khu vực xung quanh và trong Phòng Tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan Nhà nước.

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 đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân, việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân.

6. Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin về danh tính của người tố cáo.

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

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan khu vực xung quanh và trong khuôn viên Phòng Tiếp công dân. Không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi phòng tiếp công dân, không ai được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng Tiếp công dân xã phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định; thực hiện đúng quy tắc ứng xử của người làm công tác tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 01/2021/TT-TTCT ngày 11/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành quy định Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền), văn bản cử người đại diện (trường hợp cử người đại diện); có đơn và 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.

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

5. Trong phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền 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 các thông tin về danh tính của người tố cáo.

7. Yêu cầu người vi phạm Nội quy 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.

8. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã biết và thông tin cho cơ sở y tế nơi gần nhất 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.

IV. TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG HỢP SAU

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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 khiếu nại, tố cáo kéo dài.

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

4. 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, bôi nhọ đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.