

NỘI QUY

Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị

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

I. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người 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 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, kiến nghị, phản ánh.

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 chuẩn 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.
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

II. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

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 (nếu có); 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 cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ chuẩn 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. Hướng dẫn, giải thích cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và nhà nước, các kết luận, quyết định đã giải quyết và 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. 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. 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.

III. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến trụ sở tiếp công dân trong 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 có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. 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.

4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

IV. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân:

Tiếp công dân thường xuyên vào tất cả những ngày làm việc trong tuần (trừ ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật)

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

- Cán bộ, Công chức được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào 01 ngày trong tuần (thời gian cụ thể được niêm yết tại Địa điểm tiếp công dân và đăng trên Cổng thông tin điện tử của xã Thạnh Lợi) và tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu trú tại Trụ sở UBND xã.

2. Địa điểm tiếp công dân

Tại Phòng tiếp công dân UBND xã Thạnh Lợi, tỉnh Tây Ninh

Địa chỉ: số 95 đường số 1, khu dân cư Thạnh Lợi, ấp 5, xã Thạnh Lợi, tỉnh Tây Ninh./.