

Số: /QĐ-UBND

Tân Dân, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TÂN DÂN

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 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Tân Dân.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành “Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Tân Dân”.

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

Cơ quan, Đơn vị, Tổ chức, Công dân, Cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Chánh Văn phòng HĐND và UBND theo dõi việc thực hiện nội quy./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- TT Đảng ủy, TT HĐND (báo cáo);
- Ủy ban MTTQ phường;
- BCH Quân sự phường;
- Công an phường;
- Điều 2 (t/h);
- Lưu VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Hoàng Bá Trung

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TÂN DÂN**

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

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Tân Dân
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025
của Ủy ban nhân dân phường Tân Dân)

Trụ sở UBND phường Tân Dân là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Ủy ban nhân dân phường. Người tiếp công dân; người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phường phải thực hiện nghiêm các quy định sau đây:

I. ĐỐI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH:

1. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- a) Được tiếp theo thứ tự đã đăng ký tại Trụ sở Tiếp công dân, trừ trường hợp đặc biệt sẽ do người Chủ trì cuộc tiếp công dân quyết định.
- b) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- c) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- d) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- đ) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- e) 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.
- g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- c) 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.
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và yêu cầu, hướng dẫn của người tiếp công dân.
- đ) 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

3. Các hành vi bị nghiêm cấm:

a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; gây rối an ninh, trật tự công cộng; cố tình khiếu nại, tố cáo sai sự thật; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

b) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

c) Mang theo vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, trẻ em, người bị mất khả năng nhận thức, người mất khả năng điều khiển hành vi vào nơi tiếp công dân, đi lại lộn xộn, làm mất trật tự, ảnh hưởng đến việc tiếp công dân.

d) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN:

1. Trách nhiệm của người tiếp công dân:

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đơn vị có trang phục ngành thì thực hiện theo quy định của ngành; có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

b) 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.

c) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo.

d) 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.

đ) 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

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

e) 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.

g) 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.

2. Các hành vi bị nghiêm cấm:

a) Cản trở, gây khó khăn, sách nhiễu, phiền hà cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Thiếu trách nhiệm, phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

c) Làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP 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 đây:

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 kiểm soát, 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật (như: Người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại không hợp pháp, không đúng quy định)

IV. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN:

1. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 hàng tuần.

2. Trường hợp cần thiết, Lãnh đạo UBND phường thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật.

3. UBND phường phân công công chức Văn phòng HĐND và UBND tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

Thời gian tiếp công dân:*- Mùa hè:**

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

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

- Mùa đông:

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ;

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

*** Địa điểm:**

Tại phòng Tiếp dân – Trụ sở UBND phường Tân Dân

Địa chỉ: Tổ dân phố Hồ Trung, phường Tân Dân, tỉnh Thanh Hoá

Hết giờ làm việc, người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu lại Trụ sở Tiếp công dân./.