

Số: /QĐ-UBND

Hoa Lộc, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã Hoa Lộc.

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HOA LỘC

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/06/2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;
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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
Căn cứ vào Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính Phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;
Căn cứ vào Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ về việc hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;
Theo đề nghị của Văn phòng HĐND & UBND xã Hoa Lộc.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân xã Hoa Lộc.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã; Trưởng các phòng, ngành cấp xã; cán bộ tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 của QĐ;
- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- TT ĐU, HĐND xã (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Văn phòng Đảng ủy, HĐND & UBND xã;
- Trang thông tin điện tử xã Hoa Lộc;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Ngô Viết Thắng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HOA LỘC**

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

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN XÃ HOA LỘC**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025
của Chủ tịch UBND xã Hoa Lộc).*

**I. CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
TẠI BỘ PHẬN TIẾP CÔNG DÂN XÃ PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG:**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tuân thủ Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ, công chức Bộ phận tiếp công dân xã.

2. Trình bày trung thực, tập trung nội dung vụ việc; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đối với trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người tiếp công dân ghi chép lại nội dung trình bày của công dân thì công dân có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

3. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung tại Bộ phận tiếp công dân. Không làm hư hỏng tài sản tại Bộ phận tiếp công dân.

4. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Bộ phận tiếp công dân. Nghiêm cấm mọi hành vi xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nghiêm cấm hành vi kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

5. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo của người khác trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày.

6. Không mang vũ khí, hung khí, các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, khẩu hiệu băng zôn và những vật cồng kềnh vào nơi tiếp công dân.

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

8. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

II. CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG SAU:

1. Trang phục chỉnh tề, mang thẻ cán bộ, công chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Có thái độ đúng mực; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt, đối xử trong việc tiếp công dân.
3. 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 giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ 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.
4. Tiếp nhận đơn, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
5. Bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện theo quy định.
6. Tôn trọng công dân, không sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
7. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Bộ phận tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết yêu cầu lực lượng công an làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự hoặc nhân viên bảo vệ cơ quan lập biên bản về vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

III. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN:

1. Người uống rượu, bia; người dùng chất kích thích bị cấm, người mắc bệnh tâm thần hoặc 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, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân; người đại diện hoặc ủy quyền không hợp pháp.
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc được 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 nhận, 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.

IV. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ những ngày lễ, tết, thứ 7, chủ nhật);
 - Thời gian làm việc mùa hè:
 - + Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút

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

- Thời gian làm việc mùa đông:

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút

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

Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu lại tại Bộ phận tiếp công dân.

2. Cán bộ, công chức thực hiện công tác tiếp công dân có mặt thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

3. Lịch tiếp công dân theo định kỳ của Chủ tịch UBND xã Hoa Lộc được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử xã Hoa Lộc và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng./.