

NỘI QUY

Tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của UBND xã
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Cát Thành)

**I. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ,
PHẢN ÁNH**

1. Xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo các cấp, cơ quan, tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại khu vực Trụ sở tiếp công dân.

3. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào Trụ sở tiếp công dân.

Đồ dùng cá nhân không liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu công dân gửi trong phòng, tủ đựng đồ của công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

4. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân. Trường hợp công dân có nhu cầu trích xuất dữ liệu ghi hình tiếp công dân thì đăng ký với UBND xã để xem xét. Việc cung cấp dữ liệu phải đảm bảo yêu cầu Luật Tiếp cận thông tin, Luật Bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định pháp luật khác có liên quan.

5. Công dân được tiếp theo thứ tự, trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử từ 01 đến 02 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Trụ sở tiếp công dân, không được lưu lại Trụ sở tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là công dân), người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu 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, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. 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.

6. Yêu cầu công dân 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.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

III. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân không chấp hành Nội quy và hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân, hoặc sử dụng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định là người mắc bệnh tâm thần hay một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức và hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị kéo dài; người được ủy quyền hoặc đại diện theo quy định cho người bị từ chối tiếp công dân.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, cản trở, đe dọa, xúc phạm lãnh đạo Đảng, Nhà nước và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Trụ sở tiếp công dân xã.

5. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi dục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức và công dân.

6. Người không xuất trình được giấy tờ tùy thân.

Đối với người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý hoặc giấy tờ khác chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

7. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

IV. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Năm hằng tuần. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan tham gia tiếp công dân được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân xã và đăng tin trên Trang thông tin điện tử xã.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị, các xóm, tổ dân phố có trách nhiệm phổ biến, quán triệt Nội quy này tới cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân thuộc đơn vị, địa bàn quản lý.

2. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân xã phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật

3. Văn phòng HĐND-UBND xã niêm yết Nội quy này tại Trụ sở tiếp công dân xã; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã những vấn đề vướng mắc phát sinh, trường hợp cần thiết, đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.