

Số: 392/QĐ-UBND

Đức Hòa, ngày 13 tháng 9 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại điểm Tiếp công dân xã**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐỨC HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*  
*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*  
*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 06 năm 2018;*  
*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 thi hành một số Điều của Luật Tiếp công dân;*  
*Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;*  
*Căn cứ Quyết định số 386/QĐ-UBND, ngày 30/8/2021 của UBND xã Đức Hòa về việc kiện toàn tổ tiếp công dân xã Đức Hòa;*  
*Xét đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê xã.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại điểm Tiếp công dân xã Đức Hòa.

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

**Điều 3.** Văn phòng – Thống kê, trưởng các ban, ngành xã, Chủ tịch các hội đoàn thể chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Tổ Tiếp công dân xã;
- Lưu: VT.



**CHỦ TỊCH**

**Đỗ Túc**



**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**  
**TẠI ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN CỦA UBND XÃ ĐỨC HÒA**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 392/QĐ-UBND ngày 13/9/2021*  
*của Chủ tịch UBND xã Đức Hòa)*

**Điều 1. Quy định chung**

1. Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp dân định kỳ mỗi tháng 01 lần, vào ngày 16 hàng tháng, Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 ngày, vào ngày 02 và ngày 16 hàng tháng; nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày Lễ, Tết thì sẽ tiếp vào ngày làm việc hành chính liền kề sau đó. Trong trường hợp khẩn thiết, lãnh đạo UBND xã sẽ tiếp công dân để xem xét, xử lý theo đề nghị của Tổ trưởng tổ Tiếp công dân xã.

2. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

3. UBND xã ra quyết định cử công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại điểm Tiếp công dân của xã để tiếp nhận, xử lý những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình theo quy định tại Điều 19 Luật Tiếp công dân.

**Điều 2. Trách nhiệm của cán bộ làm công tác tiếp công dân**

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

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng nhân 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. 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. 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.

3. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu tố cáo phải giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu và làm giấy biên nhận có chữ ký của người tiếp nhận và của người cung cấp thông tin, tài liệu.

4. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ, tên, địa chỉ hoặc quá trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

5. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ



chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì cán bộ tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

6. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

7. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân (gọi chung là người đại diện). 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. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

8. Tiếp nhận các khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã; những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

9. Khi xảy ra trường hợp khẩn thiết trong khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì báo cáo ngay cho Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo xử lý.

10. Cán bộ tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự;

b) Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

c) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở Tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; người đại diện không hợp pháp;



d) 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, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;

đ) Những trường hợp vi phạm Điều 4 của Bản Nội quy này;

e) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

11. 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. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Tổ trưởng tổ Tiếp công dân, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan Công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**

#### 1. Quyền:

- 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. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ 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.

#### 2. Nghĩa vụ:

- Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Giấy Chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp;
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;
- Công dân đến được tiếp theo thứ tự và phải trình bày rõ ràng, 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 cán bộ tiếp công dân ghi chép lại;
- 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 cán bộ tiếp công dân;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;
- Giữ vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên tại điểm Tiếp công dân, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của tại điểm Tiếp công dân;

