

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TÂN LẬP**

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

Số: 78/QĐ-UBND

Tân Lập, ngày 19 tháng 6 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân
Trụ sở UBND phường Tân Lập**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TÂN LẬP

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương số 77/2015/QH13; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật tổ chức chính phủ và luật tổ chức chính quyền địa phương số 47/2019/QH14;

Căn cứ vào Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân

Theo đề nghị của công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường Tân Lập.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân tại trụ sở UBND phường Tân Lập.

Điều 2. Văn phòng UBND phường, cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, các tổ trưởng tổ dân phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân trụ sở UBND phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra thành phố;
- TT Đảng ủy- TT HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- TT UBMTTQ, các đoàn thể CT-XH;
- Như Điều 2;
- Lưu: VP.

Hồng Thuận

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Hồng Thuận

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TÂN LẬP**

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



NỘI QUY

Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân Trụ sở UBND phường Tân Lập

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 78 /QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2024
của UBND phường Tân Lập)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Đối tượng áp dụng

Cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân trụ sở UBND phường Tân Lập; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại trụ sở có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân trụ sở UBND phường Tân Lập;

- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân;

- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Thời gian tiếp công dân trong ngày 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.

Mùa đông:

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

Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường: Thứ Sáu hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ lễ thì được thực hiện vào ngày làm việc sau đó.

4. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho tổ chức, đơn vị, cá nhân; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

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

- Các hành vi khác quy định tại Điều 6 Luật tiếp công dân;

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

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan chủ quản về trang phục, thẻ công chức (trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức)

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền hợp pháp (trường hợp được uỷ quyền); 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 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.

4. 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.

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. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định.

7. 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.

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

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được uỷ quyền thì phải xuất trình giấy uỷ quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

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

4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (Từ 5 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt có quyền sử dụng người phiên dịch.

6. Được nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT.

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 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

3. 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;

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