

Số: /QĐ-UBND

Nam Gia Nghĩa, ngày tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân
phường Nam Gia Nghĩa

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM GIA NGHĨA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp Công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tổ chức năm 2018;

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 Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP, ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ 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 Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Nam Gia Nghĩa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa.

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

Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Trưởng phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường, Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- TT. Đảng ủy phường (b/c);
- TT. HĐND phường (b/c);
- UBMTTQVN phường;
- Các Ban Xây dựng Đảng;
- Trang TTĐT phường;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Phan Văn Quốc

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM GIA NGHĨA
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /9/2025 của Chủ tịch
UBND phường Nam Gia Nghĩa)

I. NGUYÊN TẮC TIẾP CÔNG DÂN

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của UBND phường;
- 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 khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong 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.

II. QUY ĐỊNH CHUNG

- Nghiêm cấm việc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để:
 - Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối tại trụ sở tiếp công dân.
 - Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức đơn vị, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân.
- Không được sử dụng rượu, bia và chất kích thích khác trước và trong khi đến Trụ sở tiếp công dân.
- Giữ gìn trật tự, vệ sinh và không được hút thuốc lá tại trụ sở tiếp công dân.
- Nghiêm cấm việc mang, sử dụng hung khí, vật dễ cháy nổ, treo băng rôn, khẩu hiệu trong khuôn viên trụ sở tiếp công dân.
- Công dân, người tiếp công dân có hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo thì bị xử lý theo quy định pháp luật.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, công dân có các quyền sau đây:

- a) Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm của người tiếp công dân.
- d) Được nhận thông tin kết quả về xử lý, giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- đ) Được bảo vệ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và bảo đảm an toàn, trật tự khi thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- e) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng được tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
- f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, công dân có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền theo quy định (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) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;
- đ) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân. Không gây ồn ào, mất trật tự tại trụ sở tiếp công dân, tuân theo thứ tự được tiếp và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.
- e) Trường hợp khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày với cán bộ tiếp dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau: trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người.

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

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

2. Có thái độ đúng 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo.

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 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.

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. 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 người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định pháp luật.

V. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

1. Người đang 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 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, kiến nghị, phản ánh 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, kiến nghị, phản ánh kéo dài.

4. Gây mất an ninh, trật tự nơi tiếp công dân: Cử chỉ, lời nói thiếu văn hóa, xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của một hoặc nhiều người; có hành vi hủy hoại hoặc làm hư hỏng các công trình, thiết bị tại nơi tiếp công dân; tụ tập, hò hét, gây ồn ào làm ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân; hành hung người tham gia làm nhiệm vụ tiếp công dân; tụ tập ẩu đả, đánh nhau tại địa điểm tiếp công dân, ...

5. Lợi dụng quyền tự do dân chủ xúc phạm cán bộ làm công tác tiếp dân: có cử chỉ, lời nói thiếu văn hóa, xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của cán bộ

làm công tác tiếp dân; Kích động, xúi giục người dân khiếu nại, tố cáo vô căn cứ.

6. Cố tình đeo bám khiếu kiện, chuyển từ khiếu kiện sang tố cáo hoặc không chấp hành kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết thỏa đáng.

7. Vu khống, tố cáo sai sự thật: liên tục tố cáo, vu khống người khác dù đã được cơ quan có thẩm quyền ban hành kết luận nội dung tố cáo là không có cơ sở theo đúng quy định.

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

VI. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa tổ chức tiếp công dân định kỳ vào **thứ Năm** hàng tuần. Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp, ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào các ngày nghỉ Lễ, Tết, thì ngày tiếp công dân định kỳ sẽ được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp sau ngày nghỉ Lễ (thời gian thay đổi lịch tiếp công dân định kỳ sẽ được thông báo cụ thể).

- Khi Chủ tịch UBND phường có lý do chính đáng không trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân.

- Địa điểm tiếp công dân định kỳ: Phòng Tiếp công dân UBND phường Nam Gia Nghĩa.

2. Công chức Văn phòng HĐND-UBND phường được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần.

- Thời gian tiếp công dân thường xuyên: Buổi sáng bắt đầu vào lúc 08 giờ 00 phút; buổi chiều bắt đầu vào lúc 13 giờ 30 phút.

- Địa điểm tiếp công dân thường xuyên: Phòng Tiếp công dân UBND phường Nam Gia Nghĩa.

VII. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc UBND phường và cơ quan, tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của phường Nam Gia Nghĩa phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Nội quy này, tổ chức, cá nhân vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.