

Số: 179/QĐ-UBND

Cam Giá, ngày 22 tháng 11 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy Tiếp công dân**  
**tại Phòng tiếp công dân phường Cam Giá**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CAM GIÁ**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa, đổi bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 47/2013/QH13;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*

*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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số Điều của Luật Khiếu nại;*

*Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân phường Cam Giá.

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

**Điều 3.** Công chức Văn phòng – Thống kê, các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường Cam Giá; tổ chức, cá nhân và công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân phường Cam Giá chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND thành phố Thái Nguyên;
- Thanh tra thành phố;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường;
- Lãnh đạo UBND phường;
- Như Điều 2;
- Lưu: VP.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Hà**

Cam Giá, ngày 22 tháng 11 năm 2024

## NỘI QUY

**Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường Cam Giá**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 179/QĐ-UBND ngày 22 tháng 11 năm 2024)

### 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 phường Cam Giá; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Phòng tiếp công dân 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 phường Cam Giá;
- 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 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

- Sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ
- Chiều: từ 13 giờ đến 17 giờ

#### 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.

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 ủy quyền); 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, 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, quy định pháp luật; các kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, trực tiếp xử lý và phân loại chuyển đơn hoặc trình người có thẩm quyền xử lý nội dung 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 tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết có quyền yêu cầu cơ quan chức năng lập biên bản về việc vi phạm và xử lý theo quy định của pháp luật.

## **III. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì phải xuất trình giấy ủy 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, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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 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.

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. 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 và thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố 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 tiếp công dân.

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

Cán bộ, công chức cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc nội quy này./.