

Số: 826/QĐ-UBND

Quỳnh Lôi, ngày 31 tháng 12 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở UBND phường Quỳnh Lôi**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG QUỲNH LÔI**

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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 quyết 97/2019/QH14 ngày 27/11/2019 của Quốc hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị tại thành phố Hà Nội;

Căn cứ Nghị định số 32/2021/NĐ-CP ngày 29/3/2021 của Chính Phủ, quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết 97/2019/QH14 ngày 27/11/2019 của Quốc Hội về thí điểm tổ chức mô hình chính quyền đô thị tại Thành phố Hà Nội;

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;

Thực hiện Kế hoạch triển khai thực hiện Luật Tiếp công dân của UBND quận Hai Bà Trưng (ban hành kèm theo Quyết định số 2927/QĐ-UBND ngày 11/9/2014 của Chủ tịch UBND quận Hai Bà Trưng);

Xét 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 của Ủy ban nhân dân phường Quỳnh Lôi

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định đã ban hành trước đây về tiếp công dân của UBND phường.

**Điều 3.** Cán bộ, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, công chức Văn phòng - Thống kê, Tài chính - Kế toán và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh tại trụ sở tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường Quỳnh Lôi chịu trách nhiệm  
thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra quận HBT;
- Đảng ủy;
- Niêm yết tại nơi tiếp công dân UBND phường;
- Như Điều 3(đề t/h);
- Lưu: VT.



**CHỦ TỊCH**

**Đỗ Quốc Hùng**



**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN  
TẠI TRỤ SỞ UBND PHƯỜNG QUỲNH LÔI**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 826/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của Chủ tịch  
UBND phường Quỳnh Lôi)

**I/ LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT.**

1. Giải quyết những kiến nghị, phản ánh của nhân dân.
2. Giải quyết đơn thư; đơn thư khiếu nại - tố cáo của nhân dân.

**II/ THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN.**

- Thời gian tiếp công dân:

Buổi sáng từ 8h00 đến 11h00

Buổi chiều từ 14h00 đến 16h30

- Lãnh đạo UBND phường trực tiếp công dân vào thứ 5 hàng tuần.
- Công chức tiếp công dân tiếp tất cả các ngày trong tuần (trừ chiều thứ 7, ngày Chủ nhật và ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của Nhà Nước).
- Thời gian còn lại công chức tiếp dân thực hiện sắp xếp, phân loại đơn bàn giao với công chức chuyên môn theo quy định
- Hết giờ làm việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu tại trụ sở tiếp công dân.

\* Ghi chú: Trường hợp công chức tiếp công dân đi họp sẽ có thông báo được niêm yết tại bảng Nơi niêm yết thông báo.

**III/ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC KHI ĐẾN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN:**

1. Tuân thủ nghiêm chỉnh Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tại trụ sở tiếp công dân.
2. Trang phục lịch sự, nghiêm túc, thái độ giao tiếp đúng mực, bình tĩnh, không to tiếng, tôn trọng trật tự công cộng, giữ gìn vệ sinh chung.
3. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời...cho công chức tiếp công dân; trường hợp công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền theo quy định của pháp luật.
4. Không quay phim chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

5 Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu có 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.

6. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với công chức tiếp công dân. Việc cử đại diện được thực hiện theo quy định của pháp luật. Trường hợp người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng phiên dịch.

7. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của công chức tiếp công dân.

8. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, có lời nói, hành động xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan nhà nước, công chức tiếp công dân và thực hiện các hành vi khác như: kích động, lôi kéo, nắm vạ, lời nói thô tục...

9. Không được mang theo các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại hay vũ khí, hung khí, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật công kênh vào nơi tiếp công dân.

Các quyền khác theo quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

#### **IV/ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN:**

1. Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định. Chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân, không được tiếp tại nhà riêng.

2. Khi tiếp dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và tiếp nhận đơn của người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo; ghi chép đầy đủ, chính xác những nội dung công dân trình bày vào sổ Tiếp công dân.

3. Giải thích, hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo trình bày đầy đủ, chính xác, rõ ràng nội dung vụ việc; nếu là vụ việc thuộc thẩm quyền thì tiếp nhận đơn, tài liệu, vào sổ tiếp công dân và ghi Giấy biên nhận cho người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn và trình người có thẩm quyền xử lý kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo; thông báo kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo cho công dân.

5. Yêu cầu người đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ khác có liên quan. Có quyền yêu cầu người đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tố cáo nộp đơn hoặc trình bày nội dung; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

6. Từ chối không tiếp những người không có năng lực hành vi; trong tình trạng say rượu, say các chất kích thích khác hoặc có những hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

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

- 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.

- 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.

- 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 tại Trụ sở tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân.

- 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./.

