

Số: /QĐ-UBND

P. Trường Chinh, ngày tháng năm

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành nội quy tiếp công dân**  
**tại Phòng tiếp công dân phường Trường Chinh**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TRƯỜNG CHINH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 16 tháng 9 năm 2015;  
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 22 tháng 11 năm 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Xét đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê phường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân thuộc UBND phường Trường Chinh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 89/QĐ-UBND ngày 27/5/2020 của Chủ tịch UBND phường Trường Chinh.

**Điều 3.** Văn phòng HĐND-UBND phường; các cơ quan, bộ phận tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT. Đảng ủy, TT. HĐND phường;
- Thành viên UBND phường;
- UBMTTQVN và các ban ngành đoàn thể phường;
- Thôn, Tổ trưởng các khu dân cư;
- Lưu: VT-UB.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quốc Việt**

## NỘI QUY

TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN THUỘC UBND PHƯỜNG  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày tháng 6 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Trường Chinh).

### I. QUY ĐỊNH CHUNG

Phòng Tiếp công dân đặt tại trụ sở UBND phường Trường Chinh, số 03 đường Nơ Trang Long, phường Trường Chinh, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum (gọi tắt là phòng Tiếp công dân); Cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

### II. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

#### 1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên:

Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày thứ năm hàng tuần:

+ Sáng từ: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ: Nghỉ theo quy định.

#### 2. Lịch tiếp công dân định kỳ:

- Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần và ngày 22 hàng tháng (Trường hợp Chủ tịch bận công tác thì Phó chủ tịch UBND phường phụ trách tiếp công dân theo phân công của CT.UBND phường). Chủ tịch UBND phường tiếp công dân sau khi công dân đã đăng ký nội dung trình bày với Văn phòng UBND phường.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được niêm yết tại phòng Tiếp công dân và đăng trên Cổng thông tin điện tử phường.

- Lịch tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân được niêm yết tại phòng Tiếp công dân theo quy định.

### III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan về trang phục, đeo thẻ cán bộ, công chức. Không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (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, 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, 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 hoặc phân loại, chuyên 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.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho lãnh đạo địa phương, đồng thời điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, báo cáo kịp thời với lãnh đạo phường, phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời đối với tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối trật tự tại phòng Tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

#### **IV. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN**

1. Các tổ chức, cá nhân đến phòng Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Công dân đến phòng Tiếp công dân mặc trang phục lịch sự. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Giấy Chứng minh nhân dân hoặc Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy ủy quyền (nếu có).

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, 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 nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ tại phòng Tiếp công dân.

4. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật cồng kềnh, vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại khu vực phòng Tiếp công dân.

5. Không được 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 trật tự công cộng tại khu vực phòng Tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

6. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

7. 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 người đại diện để trình bày nội dung

khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Công dân chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

8. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực phòng Tiếp công dân. Không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của phòng Tiếp công dân.

10. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại phòng Tiếp công dân.

11. Không được tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

## **V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Vi phạm Nội quy Tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình hoặc dùng chất kích thích; công dân 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.

3. 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, xác minh, có kết luận của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và được thông báo bằng văn bản, được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, 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 hoạt động bình thường các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực phòng Tiếp công dân.

5. 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 đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

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

Các tổ chức, cá nhân đến phòng Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật./