

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN LÃO
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã).

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Nội quy này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã An Lão.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Áp dụng cho các cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân và người thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã An Lão.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân được tiến hành đúng định kỳ, đúng thời gian tại Trụ sở UBND xã An Lão.
- 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 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.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Định kỳ tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tuần vào ngày thứ 5 hàng tuần tại Trụ sở UBND xã, số 35 đường Nguyễn Lữ, xã An Lão (trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ, thì sẽ tiếp vào ngày làm việc tiếp theo).
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ tiếp và xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quy định tại Điều 17 Luật Khiếu nại năm 2011 và khoản 1 Điều 13 Luật Tố cáo năm 2018.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không tiếp, không thụ lý giải quyết và giao cho Bộ phận Tiếp công dân xã trả lời, hướng dẫn những trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011 và khoản 1 Điều 25 Luật Tố cáo năm 2018.

Điều 5. Nhiệm vụ của Bộ phận Tiếp công dân xã

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao cho công chức Văn phòng HĐND và UBND tiếp công dân xã trực tiếp tiếp công dân thường xuyên vào giờ làm việc hành chính với nhiệm vụ hướng dẫn, giải thích và trả lời cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổng hợp báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo giải quyết theo quy định.

Điều 6. Công dân đến Phòng tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo có quyền

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung mình trình bày;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 7. Công dân đến Phòng tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ

1. Xuất trình Giấy tờ tùy thân hoặc nêu rõ họ tên, địa chỉ, tuân thủ Nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân;
2. 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 của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào Biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;
3. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
4. Việc tiếp công dân phải theo thứ tự, người đến trước tiếp trước, người đến sau tiếp sau. Người nói, người nghe, không gây mất trật tự ồn ào tại nơi Tiếp công dân. Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày. Người đại diện phải là người khiếu nại, việc cử đại diện được thực hiện như sau:

- a. Trường hợp có từ 5 đến 10 người khiếu nại thì cử 1 hoặc 2 người đại diện;
- b. Trường hợp có từ 10 người khiếu nại trở lên thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

6. Hết giờ làm việc, công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu trú tại Trụ sở tiếp công dân UBND xã.

Điều 8. Khi tiếp công dân, cán bộ, công chức tiếp công dân có trách nhiệm

1. Lắng nghe ý kiến trình bày của công dân, ghi chép vào Sổ theo dõi tiếp công dân về những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Ứng xử văn hoá, phong cách, thái độ làm việc ân cần, hòa nhã, thận trọng, quan điểm đúng đắn và cương quyết;

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

3. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì tiếp nhận đơn để đề xuất và trình cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý;

4. Đơn không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

5. Đơn khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết bằng Quyết định, Kết luận có hiệu lực pháp luật hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng chính sách, pháp luật và hết nội dung nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo lại nhưng không cung cấp được chứng cứ, tình tiết nào mới thì trả lời, giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

Điều 9. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Thực hiện theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013;

2. Cấm mang chất nổ, chất cháy, vũ khí, chất độc, chất gây ô nhiễm môi trường, dịch bệnh, trẻ em, súc vật vào Trụ sở Tiếp công dân xã;

3. Tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân;

4. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ.

Điều 10. Thời gian tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Trường hợp những vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài thì thời gian tiếp công dân do người chủ trì buổi tiếp công dân xem xét, quyết định.

Điều 11. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

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 mất 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, hết nội dung và đã 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 kéo dài;
4. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại, tố cáo không hợp pháp;
5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Xử lý những trường hợp vi phạm

Cán bộ và công dân khi đến phòng tiếp công dân của UBND xã phải nghiêm túc chấp hành Nội quy này; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Bộ phận tiếp công dân xã - Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Nội quy này.
2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.