

Số: 09 /QĐ-UBND

Thượng Lý, ngày 03 tháng 01 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân**  
**tại trụ sở tiếp công dân phường Thượng Lý**

**ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG THƯỢNG LÝ**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 11/11/2019;*

*Căn cứ Luật tiếp công dân năm 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 01/01/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Xét đề nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân phường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Thượng Lý.

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

**Điều 3.** Toàn thể cán bộ, công chức cơ quan, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND quận (để báo cáo);
- TTĐU- HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT, ủy viên UBND phường;
- MTTQ, các ngành, đoàn thể phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Ngọc Bích**

## **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

**Tại Trụ sở tiếp công dân phường Thượng Lý**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số:09 / QĐ-UBND  
ngày 03 tháng 01 năm 2025 của Ủy ban nhân dân phường)

### **I. QUY ĐỊNH CHUNG**

Ban Tiếp công dân phường có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh các vấn đề có liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường.

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

#### **1. Thời gian tiếp công dân**

Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, nếu ngày tiếp trùng với ngày nghỉ, lễ, tết thì ngày tiếp là ngày làm việc đầu tiên liền kề).

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

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

Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại trụ sở Tiếp công dân.

#### **2. Lịch tiếp công dân**

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tuần (Thứ 5 hàng tuần). Trong trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp thay và bố trí thời gian hợp lý tiếp công dân để đảm bảo theo quy định của pháp luật.

- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân sau khi công dân đã đăng ký nội dung trình bày với văn phòng Ủy ban nhân dân phường.

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

### **III. CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN CÓ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị về trang phục, thẻ công chức, tự giới thiệu về mình để người được tiếp biết.

2. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo tại trụ sở UBND phường, lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày.

3. Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền của cơ quan mình phải giải quyết thì tiếp nhận đơn, xử lý đơn theo quy định hiện hành. Những nội dung khiếu nại, tố cáo cần thiết phải yêu cầu công dân ký xác nhận. Các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp được tiếp nhận và ghi biên nhận đầy đủ.

4. Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì hướng dẫn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét có văn bản hoặc quyết định giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì cần trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

6. Từ chối tiếp những trường hợp đã được kiểm tra, xác minh, xem xét đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và trả lời đầy đủ cho công dân được biết.

7. Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân.

8. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu chứng cứ liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

#### **IV. NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CÓ QUYỀN, NGHĨA VỤ**

1. Phải xuất trình giấy tờ tùy thân như: Căn cước công dân, hộ chiếu, giấy mời, nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền cho người đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật, nhưng người này phải có giấy ủy quyền có chứng nhận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

2. Không mang theo các loại vũ khí, dao, búa, chất nổ, chất độc, chất cháy... vào trụ sở Ủy ban nhân dân phường, công dân phải giữ gìn trật tự, vệ sinh chung, không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ, gây rối trật tự công cộng tại khu vực Trụ sở Tiếp công dân. Không tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được phép của người chủ trì tiếp công dân.

3. Phải nghiêm chỉnh tuân thủ nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

4. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo của mình khi có yêu cầu, chịu trách nhiệm về nội dung đã trình bày.

5. Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo

cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.

6. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung đã trình bày.

7. Được quyền khiếu nại, tố cáo với thủ trưởng trực tiếp của người tiếp công dân nếu họ có những việc làm sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

8. Đối với trường hợp tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ người tố cáo.

## **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 vụ việc đã được 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 các cơ quan, người thi hành nhiệm vụ tại khu vực 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 Trụ sở 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./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

*Đã ký*

**Nguyễn Thị Ngọc Bích**