

QUY CHẾ

tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân của người đứng đầu cấp ủy trên địa bàn xã Cẩm Giang

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;
 - Căn cứ Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Kết luận số 215-KL/TW, ngày 23/11/2025 của Bộ Chính trị về việc sửa đổi, bổ sung Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị;
 - Căn cứ Quy định số 299-QĐ/TW ngày 09/06/2025 của Ban Chấp hành Trung ương quy định chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc Đảng ủy, xã, phường, đặc khu;
 - Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ xã, Ban Thường vụ Đảng ủy và Thường trực Đảng ủy khóa I, nhiệm kỳ 2025 - 2030.
 - Xét đề nghị của Văn phòng Đảng ủy,
- Ban Thường vụ Đảng ủy xã Cẩm Giang ban hành Quy chế tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân của người đứng đầu cấp ủy trên địa bàn xã Cẩm Giang như sau:

CHƯƠNG I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định phạm vi, hình thức tổ chức thực hiện công tác tiếp, đối thoại trực tiếp, xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân của người đứng đầu cấp ủy xã và nhiệm vụ của các cơ quan tham mưu, giúp việc cho người đứng đầu cấp ủy xã trong việc tổ chức tiếp công dân, xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.
2. Quy chế này áp dụng đối với người đứng đầu cấp ủy xã và các cơ quan tham mưu, giúp việc cho người đứng đầu cấp ủy xã trong việc tổ chức tiếp công dân, xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là người dân, cán bộ, đảng viên, người đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị (sau đây gọi chung là công dân).

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Người đứng đầu cấp ủy xã phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân; lãnh đạo, chỉ đạo việc xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; đối thoại trực tiếp với công dân. Trong trường hợp vì lý do khách quan không thể tiếp, đối thoại với công dân theo định kỳ thì thông báo và tổ chức tiếp, đối thoại trực tiếp với công dân bù vào thời gian gần nhất.

2. Việc tiếp, đối thoại trực tiếp với công dân phải dựa trên nguyên tắc tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân; công tâm, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền; đúng trình tự, thủ tục, tạo thuận lợi cho công dân; bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

3. Việc xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân phải kịp thời, triệt để, đúng thẩm quyền, tuân thủ các quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

4. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo yêu cầu của người đứng đầu cấp ủy xã. Những thông tin “Mật” phải thực hiện theo quy định về bảo vệ bí mật Nhà nước.

5. Nghiêm cấm việc lợi dụng phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để làm trái các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước hoặc vu cáo, đả kích, bôi xấu, xuyên tạc, làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín của cá nhân, tổ chức.

CHƯƠNG II

PHẠM VI, HÌNH THỨC TIẾP, ĐỐI THOẠI TRỰC TIẾP VỚI CÔNG DÂN VÀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG DÂN

Điều 3. Phạm vi tiếp, đối thoại trực tiếp với công dân

1. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về những biểu hiện suy thoái về đạo đức, lối sống và những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” của cán bộ, đảng viên trong Đảng bộ xã.

2. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, kéo dài, có ảnh hưởng đến an

ninh trật tự, đã được chính quyền thụ lý giải quyết theo thẩm quyền nhưng công dân vẫn chưa đồng tình.

Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp, đối thoại trực tiếp với công dân

1. Người đứng đầu cấp ủy xã tiếp công dân định kỳ tối thiểu 02 ngày trong 01 tháng tại trụ sở Đảng ủy - HĐND - UBND - UB MTTQ Việt Nam xã. Lịch tiếp công dân do người đứng đầu cấp ủy xã quyết định.

2. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo, liền kề.

3. Lịch tiếp công dân đột xuất do người đứng đầu cấp ủy xã quyết định (trong trường hợp cần thiết).

4. Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy xã phải được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân và trang thông tin điện tử xã.

Điều 5. Thành phần tham gia tiếp, đối thoại trực tiếp với công dân

1. Người đứng đầu cấp ủy.

2. Đại diện Thường trực HĐND, lãnh đạo UBND xã.

3. Chủ tịch Ủy ban MTTQ Việt Nam xã, Chủ nhiệm UBKT Đảng ủy, Trưởng Ban xây dựng Đảng.

4. Lãnh đạo, chuyên viên Văn phòng Đảng ủy phụ trách tiếp dân.

5. Đại diện lãnh đạo và cán bộ Công an xã.

6. Đại diện lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị có liên quan.

7. Khi cần thiết, người đứng đầu cấp ủy xã quyết định bổ sung thành phần tham gia tiếp công dân.

Điều 6. Hình thức tiếp công dân

1. Công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phải đăng ký với cán bộ phụ trách công tác tiếp dân theo thời hạn thông báo tổ chức các cuộc tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy xã (Trước 3 đến 5 ngày khi tổ chức cuộc tiếp dân của người đứng đầu cấp ủy xã). Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân đăng ký trực tiếp tại buổi tiếp công dân thì mời cơ quan có liên quan đến nội dung, cơ quan có thẩm quyền trả lời công dân tại hội nghị (trừ trường hợp do người đứng đầu cấp ủy xã, chủ tọa buổi tiếp công dân có ý kiến khác).

2. Các đoàn công dân đông người phải cử và đăng ký người đại diện tham gia buổi tiếp công dân. Trường hợp đoàn công dân có từ dưới 10 người thì cử 1 hoặc 2 người đại diện; trường hợp đoàn công dân có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng tối đa không quá 03 người, trường hợp đặc biệt số người đại diện do người đứng đầu cấp ủy xã quyết định.

3. Người đứng đầu cấp ủy xã trực tiếp đối thoại với công dân tại các buổi tiếp công dân. Công dân tham gia buổi tiếp công dân có quyền được trình bày, trao đổi, đối thoại, cung cấp các thông tin, tài liệu và phải chấp hành nội quy tiếp công dân, sự điều hành của người đứng đầu cấp ủy xã.

Điều 7. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân được trình bày bằng lời nói phải được ghi chép đầy đủ trong sổ tiếp công dân; phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân được trình bày bằng văn bản phải được tiếp nhận, thống kê, phản ánh đầy đủ trong sổ tiếp nhận đơn, thư.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cấp ủy xã thì tiếp nhận để xem xét, xử lý, giải quyết, thông báo kết quả cho công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; hoặc xử lý, giải quyết ngay đối với trường hợp có nội dung căn cứ, rõ ràng, cụ thể.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các cơ quan khác nhau thì người đứng đầu cấp ủy xã thực hiện như sau:

a. Tiếp nhận, xử lý, giải quyết nội dung thuộc thẩm quyền; có văn bản chỉ đạo, yêu cầu cấp dưới hoặc các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nội dung liên quan, báo cáo kết quả với người đứng đầu cấp ủy xã và thông báo kết quả giải quyết cho công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

b. Trường hợp không thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo, thẩm quyền xử lý, giải quyết thì hướng dẫn công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền đề nghị giải quyết.

4. Văn phòng Đảng ủy tham mưu ban hành Thông báo ý kiến kết luận của người đứng đầu cấp ủy xã về các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các cuộc tiếp công dân.

Điều 8. Thời hạn xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo người đứng đầu cấp ủy xã thông báo bằng văn bản tới công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về việc tiếp nhận để giải quyết hoặc đã chuyển, chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền xử lý, giải quyết (nêu rõ cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết để công dân biết).

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, địa phương cần có thêm thời gian xem xét, xử lý thì thời hạn có thể kéo dài, nhưng không quá 15 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

3. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do người đứng đầu cấp ủy xã chuyển, chỉ đạo giải quyết, cơ

quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết phải có văn bản báo cáo người đứng đầu cấp ủy xã và thông báo bằng văn bản cho công dân biết về kết quả tiếp nhận để giải quyết và chỉ đạo giải quyết.

Điều 9. Các trường hợp từ chối tiếp, đối thoại với công dân

1. Công dân có sử dụng các loại chất kích thích, công dân 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 có hành vi, lời nói xâm phạm sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của cán bộ, đảng viên thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

3. Công dân có hành vi vi phạm pháp luật gây mất an ninh trật tự hoặc xâm phạm tài sản của Nhà nước, cá nhân, tổ chức tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân.

4. Công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về nội dung đã được trả lời bằng văn bản nhưng không đưa ra được tài liệu, chứng cứ, tình tiết mới làm thay đổi bản chất của phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Định kỳ quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất, người đứng đầu cấp ủy xã làm việc với thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cùng cấp có liên quan để nghe báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp, đối thoại với công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Định kỳ hàng tháng, quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất, người đứng đầu cấp ủy xã báo cáo Bí thư Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban xây dựng Đảng Thành ủy về kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp, đối thoại với công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

CHƯƠNG III

NHIỆM VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN THAM MƯU, GIÚP VIỆC CHO NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CẤP ỦY XÃ

Điều 11. Văn phòng Đảng ủy

1. Chủ trì, phối hợp với Ban xây dựng Đảng; UBKT Đảng ủy; UBND xã và các phòng, ban, ngành, MTTQ xã; các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý thông tin, báo cáo và theo dõi, tổng hợp, tham mưu cho người đứng đầu cấp ủy xã lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân, xử lý, giải quyết

phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân. Bố trí địa điểm, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, cơ sở vật chất; xây dựng nội quy, quy trình tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, lập danh sách công dân tới phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Tham mưu ban hành Thông báo ý kiến kết luận, chỉ đạo của người đứng đầu cấp ủy xã trong các cuộc tiếp, đối thoại với công dân (nếu cần).

2. Định kỳ hàng tháng, quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất tham mưu giúp người đứng đầu cấp ủy xã báo cáo kết quả tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân và xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân với Bí thư Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban xây dựng Đảng Thành ủy.

3. Định kỳ hàng tháng, quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất tham mưu giúp người đứng đầu cấp ủy xã làm việc trực tiếp với thủ trưởng các phòng, ban, ngành, cơ quan, tổ chức, đơn vị cùng cấp có liên quan về tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

4. Chủ trì, phối hợp với ban xây dựng Đảng, UBKT Đảng ủy, UBND xã và các phòng, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị cùng cấp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc thực hiện sự chỉ đạo, kết luận của người đứng đầu cấp ủy xã tại các buổi tiếp công dân và kết luận đối với việc xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 12. Công an xã

1. Bố trí lực lượng thực hiện nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy xã. Xây dựng và triển khai các kế hoạch, biện pháp nghiệp vụ cần thiết để bảo vệ người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

2. Xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, xâm phạm sức khỏe, tính mạng của cán bộ, đảng viên, xâm phạm tài sản của Nhà nước, tổ chức, cá nhân.

3. Tham mưu giúp người đứng đầu cấp ủy xã xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến lĩnh vực an ninh trật tự, đấu tranh phòng chống tội phạm.

4. Nắm tình hình nội bộ quần chúng nhân dân, các vấn đề phức tạp, nổi cộm trên địa bàn xã, tham mưu giúp người đứng đầu cấp ủy xã tổ chức tốt công tác tiếp, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

5. Tổ chức thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của người đứng đầu cấp ủy xã và cấp trên đối với các nội dung thuộc lĩnh vực được phân công, phụ trách.

CHƯƠNG IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13.

Văn phòng Đảng ủy chủ trì, phối hợp với ban xây dựng Đảng, UBKT Đảng ủy hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế này.

Điều 14.

Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tham mưu, giúp việc cho người đứng đầu cấp ủy xã tổ chức thực hiện công tác tiếp, đối thoại, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 15.

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký. Người đứng đầu cấp ủy xã; thủ trưởng Ban xây dựng Đảng; UBKT Đảng ủy; Văn phòng Đảng ủy và UBND xã, các phòng, ban, ngành của xã, các cơ quan có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, Ban Thường vụ Đảng ủy sẽ xem xét, bổ sung, chỉnh sửa phù hợp.

(Kèm theo Quy chế này là Nội quy tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy xã)

Nơi nhận:

- Ban Thường vụ Thành ủy; (để báo cáo)
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Thành ủy; (để báo cáo)
- Ban Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND, lãnh đạo UBND xã;
- Ủy ban MTTQ xã;
- Các đồng chí Ủy viên BCH Đảng bộ xã
- Các cơ quan chuyên trách TM, GV Đảng ủy;
- Các phòng, ban, ngành của xã;
- Các cấp ủy, tổ chức đảng trực thuộc Đảng ủy;
- Lưu VPĐU.

T/M BAN CHẤP HÀNH

BÍ THƯ



Phạm Văn Tuyên

NỘI QUY

TIẾP DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CẤP ỦY XÃ

(Ban hành kèm theo Quy chế số 21- QC/ĐU, ngày 09/10/2026 của BTV Đảng ủy)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Người đứng đầu cấp ủy xã và các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp dân cùng với người đứng đầu cấp ủy xã có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy xã trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Quy chế số -QC/ĐU, ngày / /2026 về tiếp dân, đối thoại trực tiếp và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân và Kế hoạch số 02 - KH/ĐU, ngày 14/7/2025 của Ban Thường vụ Đảng ủy về tiếp dân, đối thoại trực tiếp và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân của người đứng đầu cấp ủy trên địa bàn xã Cẩm Giang.

2. Thời gian tiếp dân:

Sáng: từ 08 giờ đến 11 giờ 30 phút.

Chiều: từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

3. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, công cụ hỗ trợ, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật công kênh vào địa điểm Tiếp dân.

4. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự; xuyên tạc, bôi nhọ, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp dân và nhân viên bảo vệ.

3. Tuân thủ sự sắp xếp, hướng dẫn của cán bộ tiếp dân, 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.

4. Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước, trong và sau thời gian Tiếp dân của với người đứng đầu cấp ủy xã hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp dân và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện (tối đa không quá 05 người đối với đoàn trên 05

người; không quá 02 người đối với đoàn dưới 05 người) để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người chủ trì tiếp dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của với người đứng đầu cấp ủy xã.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên địa điểm tiếp dân.

9. Hết giờ làm việc, phải ra khỏi địa điểm tiếp dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI CHỦ TRÌ TIẾP DÂN VÀ CƠ QUAN, CÁN BỘ GIÚP NGƯỜI CHỦ TRÌ TIẾP DÂN

1. Khi tiếp dân, người chủ trì hoặc cơ quan, cán bộ giúp người chủ trì tiếp dân được quyền 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.

2. 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.

3. 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.

4. Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, chỉ đạo người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo việc xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định hoặc khi người tố cáo yêu cầu (trừ trường hợp phải chuyển nội dung tố cáo tới tập thể, cá nhân giải quyết theo quy định).

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cho cơ sở y tế để được cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ làm công tác tiếp dân.

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

1. Người nào trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình; 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.

2. Người 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 trả lời 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; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của địa điểm tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động, bôi nhọ 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.

Những trường hợp vi phạm khác theo quy định của pháp luật và Nội quy này.