

Số: 57 /QĐ-UBND

Chấn Hưng, ngày 14 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Chấn Hưng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CHẤN HƯNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 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;

Xét đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND xã Chấn Hưng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Chấn Hưng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; các Phòng, ban liên quan; công chức Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách lĩnh vực tiếp công dân; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở UBND xã Chấn Hưng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Ban Tiếp công dân TP;
- TT ĐU, TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng, ban liên quan;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Anh Tuấn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CHẤN HƯNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CHẤN HƯNG**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 57/QĐ-UBND ngày 4/7/2025
của Chủ tịch UBND xã Chấn Hưng)

I. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân:

* Theo lịch làm việc mùa hè

- Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút.

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

* Theo lịch làm việc mùa đông

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ.

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

* Công chức Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phụ trách lĩnh vực tiếp công dân trực tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

* Lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Chấn Hưng vào ngày thứ 6 hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ thì được tổ chức vào ngày làm việc sau đó.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Tại phòng tiếp công dân xã (Địa chỉ: thôn Bạch Xa Làng, xã Chấn Hưng, thành phố Hải Phòng.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định, 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 nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. 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.

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 có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển 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 Ủy ban nhân dân xã, đồng thời điện thoại liên hệ với cơ sở y tế gần nhất đến cấp cứu kịp thời.

8. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết báo cáo Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, 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 Trụ sở tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

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 (nếu có);

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những 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 sử dụng băng zôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh khác hay vụ 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 phòng tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị để kích động cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại phòng tiếp công dân; xuyên tạc vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.



6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân, không 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 từ 05 người trở lên cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì phải cử người đại diện để trình bày với người tiếp công dân. Công dân này phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

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 phía trong chỗ làm việc của người tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý.

III. 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, 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 có hành vi gây mất trật tự, 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.

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 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./.



Phụ lục
NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO,
KIỆN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CHẤN HƯNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 57/QĐ-UBND ngày 14 tháng 7 năm 2025
của Chủ tịch UBND xã Chấn Hưng)*

Điều 1. Mục đích, phạm vi áp dụng

1. Nội quy này quy định các nguyên tắc, yêu cầu, trách nhiệm và quyền hạn của công dân khi đến làm việc tại Phòng tiếp công dân của UBND xã Chấn Hưng.
2. Áp dụng đối với tất cả công dân Việt Nam, tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Chấn Hưng.

Điều 2. Yêu cầu chung đối với công dân đến liên hệ công tác

1. Phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự; giữ gìn vệ sinh chung, không hút thuốc, không xả rác bừa bãi.
2. Thái độ ứng xử đúng mực, hợp tác, không gây mất trật tự nơi công cộng.
3. Phải đăng ký làm việc tại bàn hướng dẫn, xuất trình giấy tờ tùy thân khi được yêu cầu.
4. Chỉ được tiếp xúc và làm việc với cán bộ, công chức có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch tiếp đã công bố.

Điều 3. Trình tự làm việc khi đến tiếp công dân

1. Đăng ký nội dung làm việc tại bàn tiếp nhận hoặc qua hệ thống phần mềm điện tử (nếu có).
2. Chờ đến lượt làm việc theo số thứ tự hoặc theo hướng dẫn của cán bộ trực tiếp dân.
3. Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách trung thực, rõ ràng, ngắn gọn, có tài liệu chứng cứ kèm theo (nếu có).
4. Sau khi trình bày xong, nhận lại phiếu hẹn, biên bản làm việc hoặc thông báo kết quả theo quy định.

Điều 4. Các hành vi nghiêm cấm tại Phòng tiếp công dân

1. Mang vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy, chất độc hại hoặc các vật dụng có khả năng gây nguy hiểm.
2. Tụ tập đông người trái phép, gây rối trật tự công cộng, cản trở hoạt động của UBND xã.