

Số: /QĐ-UBND

Vĩnh Bảo, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Bộ phận
tiếp công dân xã Vĩnh Bảo

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VĨNH BẢO

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Bộ phận tiếp công dân xã Vĩnh Bảo.

Điều 2. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Bộ phận Tiếp công dân xã; Thủ trưởng các phòng chuyên môn; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bộ phận Tiếp công dân xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Thường trực Đảng ủy;
- CT, các PCT. UBND;
- Văn phòng Đảng ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy;
- Các cơ quan, ban, ngành của xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phạm Minh Đức

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ VĨNH BẢO**

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

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Bộ phận tiếp công dân xã Vĩnh Bảo

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025 của UBND xã)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân: Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân tại Bộ phận tiếp công dân xã, địa chỉ: đường 20 tháng 8, xã Vĩnh Bảo, thành phố Hải Phòng (Sau trụ sở Trung tâm phục vụ Hành chính công xã).

2. Thời gian tiếp công dân:

- Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ và ngày lễ).

- Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ.

- Thời gian còn lại để xử lý hồ sơ và vào sổ tiếp công dân

* Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

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.

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. 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. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân 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.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN BỘ PHẬN TIẾP CÔNG DÂN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

**** Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:***

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
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. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**** Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:***

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. 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;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;
6. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải

cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

7. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, 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 tiếp công dân.

8. 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 tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

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

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

11. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực Tiếp công dân, không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của bộ phận Tiếp công dân.

12. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại khu vực làm việc của bộ phận Tiếp công dân.

13. Không được tự ý vào phòng làm việc của cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

IV. CÁC 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 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 về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
5. Vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân.

Trên đây là Nội quy tiếp công dân tại Bộ phận tiếp công dân xã Vĩnh Bảo, UBND xã yêu cầu cán bộ công chức làm nhiệm vụ tiếp dân, các cơ quan đơn vị liên quan và công dân đến làm việc tại Bộ phận tiếp công dân xã nghiêm túc thực hiện./.