

NỘI QUY

TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG ĐẮK CẨM

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Đắk Cẩm)*

**I. QUYỀN CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ,
PHẢN ÁNH TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG**

Khi đến Phòng tiếp công dân phường, 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, sách nhiễu của cán bộ, công chức 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.

**II. NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN
NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG**

Khi đến Phòng Tiếp công dân phường, 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 cán bộ, công chức 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 công chức tiếp công dân ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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.

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

III. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM ĐỐI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG

1. Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; có lời nói, hành động xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân và thực hiện các hành vi khác như kích động, lôi kéo, nằm vạ, chửi rủa, sỉ nhục, lời nói thô tục,...

2. Không mang theo các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại hay hung khí vào nơi tiếp công dân.

3. Không 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 lưu lại Phòng tiếp công dân khi đã hết giờ làm việc.

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN PHƯỜNG.

1. Khi tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân phường, công chức phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường 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. 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.

7. Giữ bí mật người tố cáo theo quy định của pháp luật.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN.

Cán bộ, Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp người đến Phòng tiếp công dân phường trong các trường hợp sau đây:

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.

VI. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30' đến 11 giờ 00'.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30' đến 17 giờ 00'.

2. Lịch tiếp công dân:

- Công chức được phân công kiêm nhiệm việc tiếp công dân thực hiện tiếp công dân từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần và ngày 15 hàng tháng, trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường bận công việc quan trọng thì giao cho các Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân. Trường hợp trùng vào ngày Thứ bảy, Chủ nhật; các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định thì ngày tiếp công dân định kỳ sẽ là ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ lễ, tết.

Lãnh đạo phường Đắc Cẩm tổ chức tiếp công dân đột xuất khi phát sinh những sự việc được quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013
