

Số: 87/QĐ-UBND

Hoà Bình, ngày 23 tháng 4 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc ban hành nội quy tiếp công dân của UBND xã Hoà Bình

#### ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HOÀ BÌNH

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 năm 2019;

Căn cứ Luật Tố cáo số: 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc hội ban hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết 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;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình xử lý Đơn khiếu nại, Đơn tố cáo, Đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê.

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này nội quy Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, Đơn kiến nghị, Phản ánh

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành; thay thế Quyết định số 45/QĐ-UBND ngày 26/01/2021 của UBND xã Hoà Bình về ban hành nội quy tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Hoà Bình.

**Điều 3.** Văn phòng HĐND- UBND xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các Ban ngành UBND xã, Trưởng xóm các xóm và các tổ chức, cá nhân, bộ phận chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Thanh tra huyện;
- Đảng ủy - HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu VP UBND.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH

Hoàng Hồng Nhật

## NỘI QUY

**Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân xã Hoà Bình**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 87/QĐ-UBND ngày 23/4/2024  
của Ủy ban nhân dân xã Hoà Bình)

### I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Trụ sở Tiếp công dân xã Hoà Bình là nơi tiếp những công dân có đủ năng lực hành vi dân sự, mọi công dân từ 18 tuổi trở lên đủ điều kiện đi bầu cử Quốc hội, HĐND và người được uỷ quyền, đại diện hợp pháp đều được Trụ sở tiếp công dân đón tiếp khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã Hoà Bình vào giờ hành chính các ngày trong tuần; thời gian, lịch trực cụ thể như sau:

Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 00 phút.

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

3. Bí thư Đảng ủy tiếp công dân định kỳ vào ngày 14 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì bố trí vào ngày làm việc kế tiếp.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Hoà Bình tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 4 hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp, trường hợp Chủ tịch UBND xã Hoà Bình bận công việc quan trọng, đột xuất thì uỷ quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã Hoà Bình tiếp công dân.

5. Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ, Bí thư Đảng ủy hoặc Phó Bí thư Thường trực đảng ủy; Chủ tịch UBND xã Hoà Bình thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

6. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ

quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

## **II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **1. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

a. 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.

b. 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.

c. 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 các nội dung mà người đến khiếu, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

d. 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.

đ. 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.

e. Yêu cầu người vi phạm nội quy 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.

### **2. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

a. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ. 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;

e. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

- a. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c. 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;
- d. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **3. Các hành vi bị nghiêm cấm**

- a. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
- c. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- d. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- đ. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- e. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
- g. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
- h. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

### **4. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- a. 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;

b. 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;

c. 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;

d. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã Hoà Bình. Cán bộ, công chức tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện đúng Nội quy này. Những trường hợp vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.

**CHỦ TỊCH**

**Đã ký**

**Hoàng Hồng Nhật**