

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
Tại địa điểm Tiếp công dân xã Lợi Bác**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 476/QĐ-UBND
ngày 01/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Lợi Bác)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phòng Tiếp công dân xã Lợi Bác là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã Lợi Bác.

2. Thời gian tiếp công dân.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào ngày mùng 10 và ngày 25 hàng tháng, nếu trùng ngày lễ, tết, ngày nghỉ theo quy định sẽ tiếp vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trường hợp Chủ tịch UBND xã bận công tác theo chương trình, kế hoạch của cấp có thẩm quyền hoặc có nhiệm vụ đột xuất, thời gian tiếp công dân định kỳ được chuyển sang ngày làm việc khác. Việc thay đổi thời gian tiếp công dân phải thông báo cho các cơ quan, tổ chức và công dân được biết, niêm yết công khai tại Phòng tiếp công dân xã và công bố trên trang thông tin điện tử xã theo quy định.

- Công chức phụ trách tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày Lễ, Tết thực hiện theo quy định pháp luật) trong giờ làm việc (được cấp có thẩm quyền quy định):

- Thời gian tiếp công dân trong ngày:

+ Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;

+ Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật vào Phòng tiếp công dân.

4. Nghiêm cấm mọi hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng ở khu vực xung quanh và trong Phòng tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự; 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. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân, việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân.

5. Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác theo quy định của pháp luật.

6. Không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

7. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan khu vực xung quanh và trong khuôn viên Phòng tiếp công dân. Không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng tiếp công dân.

8. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Phòng tiếp công dân, không ai được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

9. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng tiếp công dân xã 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 TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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, thẩm quyền 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 các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

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.

8. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã biết và thông tin cho cơ sở y tế nơi gần nhất đến 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.

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

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 mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự.

4. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

5. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

6. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

7. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

8. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

9. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

10. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

11. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

12. Những trường hợp đã có thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

13. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.