

Số: 32/QĐ-UBND

Máy Chai, ngày 25 tháng 3 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại phường Máy Chai

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG MÁY CHAI

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;  
Căn cứ 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 khiếu nại năm 2011;  
Căn cứ Luật tố cáo 2018;  
Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;  
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;  
Theo đề nghị của Văn phòng - Thống kê phường.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định Nội quy Tiếp công dân tại phường Máy Chai.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế cho Quyết định số 228/QĐ-UBND ngày 12/12/2018 của UBND phường Máy Chai về việc ban hành Nội quy Tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân phường Máy Chai.

**Điều 3.** Văn phòng - Thống kê Ủy ban nhân dân phường; cán bộ, công chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT Quận ủy, HĐND, UBND quận;
- Thanh tra quận;
- Ban Tiếp công dân quận;
- TT Đảng ủy, HĐND phường;
- MTTQ, các ban, ngành, đoàn thể phường;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu: VT. (45)

**CHỦ TỊCH**  
  
Đoàn Khánh Hải



## NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 32/QĐ-UBND ngày 25 tháng 3 năm 2022  
của UBND phường Máy Chai)

### I. CÔNG DÂN, TỔ CHỨC CÓ QUYỀN, NGHĨA VỤ SAU:

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân, tổ chức 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. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân, tổ chức có các nghĩa vụ sau đây:
  - a) Nếu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, 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 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, kiến nghị, phản ánh của mình.
  - g) Phải bảo vệ tài sản, giữ gìn vệ sinh nơi tiếp công dân, không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo gây rối trật tự, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức thi hành công vụ tại nơi tiếp công dân.
  - h) Không được dụng máy ghi âm, máy ghi hình trong quá trình làm việc tại nơi tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.
  - i) Không được mang vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất dễ cháy, chất độc hại vào nơi tiếp công dân.

### II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN:

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, 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, điểm 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; giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.



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, 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. 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. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN:**

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

1. Đơn viết không rõ nội dung, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp, hoặc nhàu nát khó đọc.

2. 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 điều khiển hành vi của mình; trạng phục không chỉnh tề và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

3. Người xó 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 vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

4. 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.

### **III. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN**

1. Vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

2. Lãnh đạo UBND phường tiếp công dân (Theo lịch niêm yết công khai tại trụ sở Tiếp công dân phường).

CHỦ TỊCH



Đoàn Khanh Hải