

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CẨM LỆ**

Số: /QĐ-UBND

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

Cẩm Lệ, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường và các địa điểm tiếp công dân khác do UBND phường Cẩm Lệ bố trí

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CẨM LỆ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-HĐND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân phường Cẩm Lệ về việc thành lập các cơ quan chuyên môn và tổ chức hành chính khác thuộc UBND phường Cẩm Lệ;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Cẩm Lệ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường và các địa điểm tiếp công dân do UBND phường Cẩm Lệ bố trí.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Cẩm Lệ, các cán bộ, công chức liên quan và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân UBND phường Cẩm Lệ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố (Báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường;
- VP Đảng ủy, VP HĐND và UBND phường;
- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc phường;
- Công an phường;
- Niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân và Trang thông tin điện tử của phường;
- Lưu: VT, VP Vy.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hải Đường

NỘI QUY

Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường và các địa điểm tiếp công dân khác do UBND phường bố trí

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025 của UBND phường Cẩm Lệ)

Người tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân phường Cẩm Lệ và các địa điểm tiếp công dân khác do UBND phường Cẩm Lệ bố trí thực hiện các quy định sau:

Điều 1. Đối với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người đến 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.
- 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, 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 uỷ quyền (nếu có); có đơn, trình bày rõ ràng trung thực 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân. Nghiêm cấm việc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, 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;

c) Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không tự do đi lại trong cơ quan; không đem theo chất nổ, chất gây cháy, chất cháy, vũ khí, các chất bị cấm sử dụng;

d) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản và có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); số lượng người đại diện sẽ do chủ trì buổi tiếp công dân quyết định, nhưng không quá 5 người;

đ) Việc quay phim, ghi hình, chụp ảnh, ghi âm phải được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân;

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

Điều 2. Đối với người tiếp công dân

1. Khi thực hiện nhiệm vụ, người tiếp công dân có các quyền và nghĩa vụ sau:

a) 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 uỷ 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 nội dung mà người đến khiếu nại, 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) Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

g) 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.

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

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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

Điều 3. Xử lý vi phạm

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu vi phạm nội quy tiếp công dân sẽ bị buộc rời khỏi nơi tiếp công dân.

2. Công an phường có trách nhiệm bảo vệ nơi tiếp công dân và buổi tiếp công dân; buộc người vi phạm nội quy tiếp công dân ra khỏi nơi tiếp công dân theo yêu cầu của người chủ trì buổi tiếp công dân và xử lý người có những hành vi vi phạm pháp luật khác theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Lịch tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc

- Buổi sáng: Từ 08 giờ đến 11 giờ.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 17 giờ.

- Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại, tụ tập đông người tại Trụ sở Tiếp công dân phường và các địa điểm tiếp công dân khác do UBND phường Cẩm Lệ bố trí.

2. Chủ tịch UBND phường, lãnh đạo các cơ quan liên quan tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân hàng tháng được thông báo bằng văn bản niêm yết tại nơi tiếp công dân hoặc đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường Cẩm Lệ./.