

Số: 386/QĐ-UBND

Phúc Thuận, ngày 22 tháng 4 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân, tiếp nhận,
xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚC THUẬN

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13;

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ – CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 về quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo;

Căn cứ quyết định 858/QĐ - TTg ngày 14 tháng 6 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt đề án đổi mới công tác tiếp công dân;

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.

Điều 2. Văn phòng Ủy ban nhân dân xã; Trưởng các ban ngành đoàn thể, các tổ chức chính trị xã hội; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Lưu: VP./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đỗ Công Hanh

Phúc Thuận, ngày 22 tháng 4 năm 2022

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚC THUẬN**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 386/QĐ-UBND ngày 22 tháng 4 năm 2022
của Ủy ban nhân dân xã Phúc Thuận)*

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

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 các 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, 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 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.

II. Trách nhiệm của 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, viên 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 hoặc xuất trình 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 đến 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 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 người đến nơi tiếp công dân 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 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.

IV. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân:

- Mùa đông;

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00

- Mùa hè:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

- Lịch tiếp công dân của Chủ tịch, Phó chủ tịch UBND xã vào thứ năm hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ thì được tổ chức vào ngày làm việc sau đó.

Hết giờ làm việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu trú tại trụ sở UBND xã.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Tại Phòng tiếp công dân trụ sở UBND xã Phúc Thuận./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đỗ Công Hanh