

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN XÃ NGỌK RÉO**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND
ngày 05 tháng 02 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ngọk Réo)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân khi đến Trụ sở Tiếp công dân xã Ngọk Réo (gọi tắt là địa điểm Tiếp công dân) và các ban ngành, công chức xã làm nhiệm vụ tại địa điểm Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Thời gian làm việc tại địa điểm Tiếp công dân:

- Thời gian làm việc thực hiện theo giờ hành chính vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

- Thời gian tiếp công dân buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 10 giờ 30 phút.

- Thời gian tiếp công dân buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo xã và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại địa điểm Tiếp công dân:

- Thường trực Đảng ủy xã, Thường trực Hội đồng nhân dân xã và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ủy quyền) tiếp công dân định kỳ vào **các ngày 10, 30 hàng tháng**.

- Đồng chí Bí thư Đảng ủy, đồng chí Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã cùng đại diện Thường trực Hội đồng nhân dân xã tiếp công dân trùng với ngày tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh vào **ngày 22 hàng tháng**.

- Trường hợp, nếu trùng vào ngày thứ 7, chủ nhật, ngày nghỉ lễ, tết thì ngày tiếp công dân định kỳ sẽ chuyển sang ngày làm việc kế tiếp theo quy định.

- Đồng chí Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày **thứ năm hàng tuần**.

* Thời gian tiếp công dân buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 10 giờ 30 phút.

* Thời gian tiếp công dân buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

4. Các hành vi nghiêm cấm:

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- 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.

- Phân biệt đối xử trong quá trình tiếp công dân.
- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- Đe dọa, xúc phạm, cản trở hoạt động của 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.
- Treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ sai quy định tại địa điểm Tiếp công dân.
- Mang và sử dụng vũ khí, hung khí và chất gây cháy nổ.
- Vi phạm các quy định khác trong Quy chế tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*) như: Giấy Chứng minh nhân dân, Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân.

3. Công dân đến Phòng Tiếp công dân được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong địa điểm Tiếp công dân hoặc có lời nói, hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có 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.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên tại Trụ sở tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi Trụ sở tiếp công dân, không được ở lại dưới bất kỳ hình thức nào.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, thẻ công chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*trường hợp được ủy quyền*); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng 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 các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, các kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; chuyên hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. Trong phạm vi trách nhiệm 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 tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, yêu cầu lực lượng Công an xã làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự, lập biên bản về việc vi phạm và xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa, người tiếp công dân điện thoại cho Trạm Y tế xã 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 dưới sự giám sát của cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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

1. Người trong tình trạng 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.

V. VỀ GHI ÂM, GHI HÌNH KHI ĐẾN LÀM VIỆC TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân đến làm việc tại địa điểm Tiếp công dân được phép ghi âm, ghi hình sau khi được sự đồng ý của cán bộ tiếp công dân.

2. Vị trí đặt thiết bị ghi âm, chụp ảnh, quay phim phải được cán bộ tiếp công dân và công dân thống nhất trước buổi tiếp, đảm bảo không làm lộ bí mật người tố cáo, thông tin tài liệu tố cáo của công dân khác hoặc xâm phạm về hình ảnh của công dân khác khi họ đến làm việc tại địa điểm Tiếp công dân.

3. Việc ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc; file dữ liệu ghi âm, ghi hình buổi tiếp dân được Ban Tiếp công dân xã và công dân lưu giữ, cam kết sử dụng dữ liệu đúng quy định pháp luật, không được phát livestream trên mạng xã hội hoặc các hình thức phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân ra bên ngoài.

VI. LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm Tiếp công dân, cản trở các hoạt động bình thường của người tiếp công dân, người thi hành công vụ; không thực hiện đúng quy định về ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân theo Nội quy tiếp công dân hoặc có các hành vi vi phạm khác trong Nội quy tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân; lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng lời kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiếu kiện trái pháp luật; vu khống, nói xấu, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, huyện và xã hoặc các cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại địa điểm Tiếp công dân.

2. Giao Công an xã chỉ đạo lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân, thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với trường hợp xảy ra tình huống công dân lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân UBND xã./.
