

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của UBND phường Nam Hồng
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 296/QĐ-UBND ngày 19/7/2024 của
UBND phường Nam Hồng)

I. NGUYÊN TẮC TIẾP CÔNG DÂN

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của UBND phường;
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; Thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH.

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- 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;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- 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;

e. 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;

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

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

a. Phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức 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 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.

c. 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.

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.

e. 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.

f. 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.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trong các trường hợp sau đây:

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 cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

V. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần, nếu ngày thứ 5 trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì ngày tiếp dân là ngày làm việc liền kề sau đó. Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định khác của pháp luật.

- Khi Chủ tịch UBND phường có lý do chính đáng không trực tiếp công dân thì phải ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND tiếp công dân.

2. Công chức Văn phòng – thống kê tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

- Thời gian tiếp:

Mùa đông:

+ Buổi sáng từ 7h30 đến 11h30

+ Buổi chiều từ 13h30 đến 17h30

Mùa hè:

+ Buổi sáng từ 7h00 đến 11h30

+ Buổi chiều từ 14h00 đến 17h30

Cán bộ công chức cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Nội quy này./.

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM HỒNG