ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯ VŨ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1788/QĐ-UBND ngày 12 tháng 08 năm 2026 của Chủ tịch UBND xã Thư Vũ)

ĐIỀU 1. QUY ĐỊNH CHUNG

Nội quy này quy định việc chấp hành kỷ luật, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân của UBND xã Thư Vũ; quyền, nghĩa vụ của công dân và trách nhiệm của người tiếp công dân. Nội quy này áp dụng đối với công dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân đến làm việc tại Trụ sở tiếp công dân và cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

ĐIỀU 2. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM

1. Thời gian: Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc theo quy định của Nhà nước (trừ ngày nghỉ và ngày lễ). Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong một tháng theo lịch đã công bố; đồng thời tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của pháp luật. Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

2. Địa điểm tiếp công dân: Trụ sở tiếp công dân UBND xã Thư Vũ, thôn Hợp Long, xã Thư Vũ.

ĐIỀU 3. NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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 công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Tiếp nhận, phân loại, tham mưu việc 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

7. 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.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

A. Quyền của công dân

1. Được trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Được hướng dẫn về trình tự, thủ tục thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Được giải thích, hướng dẫn bổ sung hồ sơ, tài liệu khi cần thiết.

4. Được bảo đảm bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin khác theo quy định của pháp luật đối với người tố cáo.

5. Được nhận giấy biên nhận hoặc văn bản theo quy định khi cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận đơn, tài liệu.

6. Trường hợp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

B. Nghĩa vụ của công

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với cán bộ tiếp công dân.

3. 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 cán bộ tiếp công dân ghi chép lại.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

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

6. Khi nhiều công dân cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân. Đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

7. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật cồng kềnh, vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại khu vực Trụ sở cơ quan Ủy ban nhân dân xã.

8. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự công cộng tại khu vực Trụ sở cơ quan Ủy ban nhân dân xã; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

9. Không được đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân và người thi hành nhiệm vụ khác.

10. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình khi chưa có sự đồng ý của cán bộ tiếp công dân.

11. Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực trụ sở Tiếp công dân, không di chuyển, làm hư hỏng tài sản của Trụ sở cơ quan Ủy ban nhân dân xã.

12. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Trụ sở cơ quan Ủy ban nhân dân xã.

13. Không được tự ý vào phòng làm việc của lãnh đạo, cán bộ, công chức thuộc Trụ sở cơ quan Ủy ban nhân dân xã khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

ĐIỀU 5. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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 hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về 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. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

6. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

8. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

9. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

10. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

11. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

12. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

13. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

14. Vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân./.

Mọi tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân UBND xã Thư Vũ có trách nhiệm chấp hành nghiêm Nội quy này. Người vi phạm Nội quy tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị nhắc nhở, yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm hoặc bị xử lý theo quy định của pháp luật.