

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BA ĐÌNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /QĐ-UBND

Phường Ba Đình, ngày tháng 01 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân và giải quyết đơn thư,
khiếu nại, tố cáo của công dân - năm 2023**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG BA ĐÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

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

Căn cứ Luật tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Chính phủ quy định về qui trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của công chức Văn phòng-Thống kê phường Ba Đình.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường Ba Đình.

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

Văn phòng UBND, Cán bộ, Công chức chuyên môn được phân công nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân phường Ba Đình chịu trách nhiệm thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này.

Nơi nhận:

- Thành ủy, HĐND, UBND TP;
- Thanh tra thành phố;
- Đảng ủy, HĐND phường;
- CT, PCT UBND phường;
- Như Điều 2;
- Lưu: VP.

CHỦ TỊCH

Hoàng Đình Hùng

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 06/01/2023 của UBND phường Ba Đình)

I. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân

Mùa đông:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 16 giờ 30.

Mùa hè:

- Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ 30;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ đến 17 giờ.

Lịch tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần.

Hết giờ làm việc, người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu lại tại nơi tiếp công dân.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Địa điểm tiếp công dân của UBND phường Ba Đình đặt tại công sở phường Ba Đình, địa chỉ 66 đường Hàn Thuyên, phường Ba Đình, TP Thanh Hoá.

3. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân của UBND phường Ba Đình người 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 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 địa điểm tiếp công dân của UBND phường Ba Đình 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) theo yêu cầu của người tiếp công dân;
- 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.
- g. Tuân thủ nghiêm chỉnh Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
- h. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; có lời nói, hành động xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan nhà nước, người tiếp công dân và thực hiện các hành vi khác như: kích động, lôi kéo, nắm vạ, lời nói thô tục...
- i. Không được mang theo các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại hay hung khí vào nơi tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI 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 giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
3. Yêu cầu công dân 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.
4. 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.
5. 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.

6. 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.

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.

8. Từ chối tiếp Người đang 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 và các trường hợp khác theo quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân.

9. Từ chối tiếp 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.

10. Từ chối tiếp 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.

11. Từ chối tiếp những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.

.