



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

NỘI QUY

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã Quang Lịch, tỉnh Hưng Yên
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 934 /QĐ-UBND ngày 27 /8/2026
của Ủy ban nhân dân xã Quang Lịch)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan, tổ chức, đơn vị tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân xã Quang Lịch.
- Cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp công dân.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân và thời gian tiếp công dân

2.1. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã (sau đây viết tắt là HĐND&UBND xã) trực tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, trừ các ngày lễ, tết) tại địa điểm Tiếp công dân của xã. Thời gian làm việc cụ thể theo thông báo của Ủy ban nhân dân xã (sau đây viết tắt là UBND xã).

2.2. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất

2.2.1. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ 02 ngày/tháng vào các ngày 10 và 20 hàng tháng. Trường hợp nếu vào ngày tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch UBND xã phải giải quyết các công việc đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền hoặc trùng vào ngày nghỉ (theo quy định của Bộ luật Lao động) thì ngày tiếp công dân định kỳ được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo liền kề. Việc tiếp công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của xã.

2.2.2. Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013; Thời gian, địa điểm, thành phần tham gia tiếp do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định.

3. Hình thức tiếp công dân

Tiếp công dân được thực hiện dưới hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến theo quy định.

II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ cán bộ, công 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ 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 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của công dân 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.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và báo cáo kịp thời với lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, phối hợp với cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật.

III. NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và tuân thủ Nội quy, Quy chế Tiếp công dân, tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân, có thái độ đúng mực, tôn trọng với người tiếp công dân.

2. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân (căn cước công dân/giấy chứng nhận căn cước công dân/định danh cá nhân/hộ chiếu), giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có); công dân đến Phòng tiếp công dân của xã mặc trang phục chỉnh tề, lịch sự; Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản tại địa điểm tiếp công dân xã.

3. Công dân đến địa điểm Tiếp công dân phải đăng ký để được sắp xếp, bố trí tiếp theo quy định. Trong trường hợp công dân đã đăng ký nhưng chưa được tiếp thì sẽ được chuyển sang tiếp tại kỳ tiếp sau. Công dân phải trình bày cụ thể, trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. 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 với người tiếp công dân. Người 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; Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện.

Việc cử đại diện được thực hiện như sau: 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.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây mất trật tự ở khu vực phía ngoài và trong địa điểm Tiếp công dân xã hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ, lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.

6. Không được mang, sử dụng băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, 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 địa điểm Tiếp công dân xã.

7. Không được tự ý sử dụng phương tiện quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.

8. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải rời khỏi địa điểm tiếp công dân xã.

9. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân đến địa điểm Tiếp công dân phải chấp hành các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

IV. 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 có hành vi khác vi phạm nội quy nơi 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. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng nguy hiểm, 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 đảm bảo 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 trực tiếp 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.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân và người tiếp công dân phải nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.
