

Trần Văn Diệp

đ. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không được tự do đi lại trong phòng Tiếp công dân; không đem chất nổ, chất gây cháy, vũ khí, các chất bị cấm sử dụng; không đưa trẻ em, người bị mất khả năng nhận thức, người mất khả năng điều khiển hành vi của mình vào nơi tiếp công dân; không được can thiệp, dự nghe khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.

e. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; Không được quay phim, ghi hình, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân.

f. Hết giờ làm việc, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu tại phòng Tiếp công dân xã.

II. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, hoặc phù hiệu, bảng tên theo quy định.

2. 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. 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 trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

4. Giải thích 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.

5. Trực tiếp xử lý theo thẩm quyền 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 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.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

8. Được quyền từ chối không tiếp những trường hợp vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân.

III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN:

1. Người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc 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 lần cuối cùng và đã được tiếp, hướng dẫn, giải thích theo quy định rồi nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại, tố cáo không hợp pháp.

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

IV. XỬ LÝ NHỮNG TRƯỜNG HỢP VI PHẠM:

1. Những người vi phạm Nội quy tiếp công dân và các vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân thì tùy trường hợp cụ thể mà có thể bị buộc rời khỏi nơi Tiếp công dân hoặc bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Lực lượng bảo vệ buổi tiếp công dân có trách nhiệm thi hành mệnh lệnh của người tiếp công dân, phối hợp chặt chẽ với người có thẩm quyền lập đầy đủ các thủ tục buộc người vi phạm phải rời khỏi Trụ sở tiếp công dân hoặc tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật.

V. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN:

1. Tiếp công dân thường xuyên: Các công chức chuyên môn thực hiện tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần. (Trường hợp công chức phải đảm nhiệm các công việc khác thì có thông báo cụ thể để nhân dân được biết).

Mùa hè: Buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều: từ 14 giờ phút đến 16 giờ 30 phút.

Mùa đông: Buổi sáng: từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã vào ngày thứ 4 trong tuần. Lịch tiếp công dân của Phó Chủ tịch UBND xã vào ngày thứ 6 hàng tuần. (Trường hợp chủ tịch UBND xã bận thì ủy quyền cho Phó chủ tịch UBND xã) được thông báo bằng văn bản niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân./.

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 21 /QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2025
của Ủy ban nhân dân xã Lê Xá)

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

khẩn 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.
Người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo lãnh đạo UBND xã.

2. Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy trình này.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1 :XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 5. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

3. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại khoản 1 Điều 4 của Quy trình này thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp như quy định tại Điều 4 của Quy trình này.

Điều 6. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của

người ủy quyền.

2. Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại; Người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại khoản 2, khoản 3 điều này thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Mục 2 : TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy trình này.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA LÃNH ĐẠO UBND XÃ

Điều 9. Việc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã

Định kỳ hàng tuần, Chủ tịch UBND xã tiếp công dân 01 ngày vào thứ 4 hàng tuần, Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân 01 ngày vào thứ 6 hàng tuần; trường hợp trùng vào ngày nghỉ, Lễ, Tết thì thực hiện vào ngày tiếp theo liền kề. Việc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã được thông báo đến các cơ quan có liên quan và được niêm yết tại phòng tiếp công dân của đơn vị.

Điều 10. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã được thông báo và niêm yết theo quy định.

2. Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, giải quyết có cơ sở và thuộc thẩm quyền thì Chủ tịch UBND xã sẽ có thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã. Thông báo này, được giao cho công dân để biết và theo dõi tiến độ giải quyết vụ việc của người khiếu nại.

4. Việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã phải được công chức, người tiếp công dân ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân. Những ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại đơn vị phải được lập thành văn bản và gửi cho các bộ phận chuyên môn, các đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo.

Điều 11. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân theo quy định.

Chương IV**TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 12. Tổ chức thực hiện**

1. Lãnh đạo UBND xã, bộ phận được giao tiếp công dân và các cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân theo quy trình này.

2. Trong quá trình thực hiện Quy trình này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh thì các bộ phận chuyên môn có ý kiến ngay với lãnh đạo UBND xã để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp..

