

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN SƠN TRÀ**

Số: /QĐ-UBND

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

Sơn Trà, ngày tháng 01 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân**  
**tại Trụ sở Tiếp công dân quận Sơn Trà**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN SƠN TRÀ**

*Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính quyền địa phương và Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

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

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 16 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 5285/QĐ-UBND ngày 28 tháng 11 năm 2014 của UBND quận Sơn Trà về việc thành lập Ban tiếp công dân quận Sơn Trà;*

*Theo đề nghị của Văn phòng UBND quận Sơn Trà.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân quận Sơn Trà.

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

**Điều 3.** Văn phòng UBND quận, Ban tiếp công dân quận, cán bộ tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản án, kiến nghị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND quận;
- Thanh tra, Nội vụ quận;
- Lưu: VT, VP-UBND.

**CHỦ TỊCH**

**Hoàng Sơn Trà**

**NỘI QUY**

**Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân quận Sơn Trà**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số:        ngày        tháng 01 năm 2023  
của Chủ tịch UBND quận Sơn Trà)

Người tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân quận Sơn Trà thực hiện các quy định sau đây:

**Điều 1. Đối với người khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**1. Khi đến trụ sở tiếp công dân, 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 trụ sở tiếp công dân, 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); có đơn, trình bày rõ ràng trung thực 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

Chấp hành các quy định về không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm, gồm: Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

c) Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không tự do đi lại trong cơ quan; không đem theo chất nổ, chất gây cháy, chất cháy, vũ khí, các chất bị cấm sử dụng.

d) 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 (*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 và có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh*); số lượng người đại diện: Trường hợp có từ năm (05) đến mười (10) người thì cử một (01) hoặc hai (02) người đại diện; trường hợp có trên mười (10) người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm (05) 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.

đ) Việc quay phim, ghi hình, chụp ảnh, ghi âm phải được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân.

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

g) Thực hiện nghiêm túc cả các quy định về đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự khi đến làm việc tại trụ sở Tiếp công dân UBND quận Sơn Trà.

## **Điều 2. Đối với người tiếp công dân**

1. Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân. Không gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân.

3. Tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trực tiếp xử lý, phân loại đơn, trình người có thẩm quyền xử lý.

4. Giải thích, hướng dẫn 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 đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

6. 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 tiếp công dân tại trụ sở Tiếp công dân quận 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 3. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến Trụ sở tiếp công dân trong các trường hợp sau đây**

1. Người 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, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi 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 khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Người đại diện hoặc ủy quyền không hợp pháp, những người không có nhiệm vụ, công việc liên quan.

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

#### **Điều 4. Xử lý vi phạm**

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu vi phạm Nội quy tiếp công dân bị buộc rời khỏi Trụ sở Tiếp công dân.

2. Ban Tiếp công dân quận phối hợp với lực lượng Công an, Tự vệ, Bảo vệ buộc người vi phạm Nội quy tiếp công dân ra khỏi Trụ sở Tiếp công dân quận theo yêu cầu của người tiếp công dân, đồng thời đề nghị lực lượng Công an xử lý người có những hành vi vi phạm pháp luật khác theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Lịch tiếp công dân**

1. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hằng tuần (trừ các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 00

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00

- Hết giờ làm việc, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại trụ sở Tiếp công dân quận.

2. Chủ tịch UBND quận tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân hàng tháng được thông báo bằng văn bản và được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân hoặc đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Quận Sơn Trà./.