

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phường Bạch Sam

(Kèm theo Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 06/01/2025 của Chủ tịch UBND phường Bạch Sam)

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân UBND phường (gọi tắt là phòng tiếp công dân) có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật với Đảng uỷ, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân phường.

Thời gian tiếp công dân thực hiện theo quy định của cơ quan hành chính Nhà nước. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần.

Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu, băng rôn vào Trụ sở tiếp công dân.

Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối mất an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

Trang phục chỉnh tề, tuân thủ Quy chế, Nội quy tiếp công dân, có thái độ đúng mực, thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân, nhân viên bảo vệ và các lực lượng phục vụ tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

Công dân đến phòng tiếp công dân UBND phường 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 trung thực, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, 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.

Việc cử người đại diện được thực hiện như sau: Từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện, từ mười người trở lên thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá năm người.

Không được tự ý sử dụng phương tiện quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự cho phép 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.

Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Trụ sở tiếp công dân hoặc xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi phòng tiếp công dân.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân đến phòng tiếp công dân UBND phường 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.

ĐỐI VỚI CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); cung cấp các thông tin, chứng cứ liên quan.

Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

Giải thích, hướng dẫn công dân 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, người có thẩm quyền; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp tiếp nhận, phân loại, đề xuất xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và trình người có thẩm quyền xem xét quyết định; thông báo kết quả xử lý cho công dân.

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

Yêu cầu công dân vi phạm quy định của pháp luật, Nội quy tại Trụ sở tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật. 3

NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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.

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.

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 những vấn đề còn tồn đọng, tố cáo kéo dài.

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