

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân phường Chi Lăng

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1679/QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Chi Lăng).*

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng

Nội quy này áp dụng cho toàn bộ hoạt động tiếp công dân diễn ra tại địa điểm tiếp công dân phường, bao gồm các buổi tiếp nhận ý kiến, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

- Công dân đến địa điểm tiếp công dân phường để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

- Cán bộ, công chức và các cá nhân được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân (gọi chung là người tiếp công dân) tại địa điểm tiếp công dân phường.

- Các tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường.

Điều 2. Thời gian, địa điểm, hình thức và lịch tiếp công dân:

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

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

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

2. Địa điểm tiếp công dân

- Phòng tiếp công dân, Trụ sở Ủy ban nhân dân phường Chi Lăng: Đường Lê Thánh Tôn, Tổ 4, khóm 2, phường Chi Lăng, tỉnh An Giang.

3. Hình thức tiếp công dân.

- Trực tiếp: Tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân, Trụ sở Ủy ban nhân dân phường;

- Trực tiếp và trực tuyến: Tiếp công dân định kỳ hàng tháng và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

4. Lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các cơ quan phối hợp tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân phường và được đăng tải trên cổng Thông tin điện tử phường.

Điều 3. Quyền của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Được nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
4. Được giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của mình; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền bảo vệ khi bị đe dọa, trả thù, trù dập (đối với trường hợp tố cáo);
5. 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;
6. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
7. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 4. Nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có);
2. 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;
3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; không có hành vi kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ;
4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày. Người đại diện phải là người có vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người có vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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. 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;
5. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân; không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;
7. Không được căng treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định trong khu vực tiếp công dân;
8. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải rời khỏi Trụ sở tiếp công dân phường, không ai được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

Điều 5. Trách nhiệm của 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 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); 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo;
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 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 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; trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cố ý vi phạm thì lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích (bia, rượu) người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm hạn chế hoặc mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình;
2. Người vi phạm nội quy tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân;
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;
4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.