

NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LẠC ĐẠO
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 945/QĐ-UBND ngày 29/6/2026 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã)

I. QUY ĐỊNH CHUNG.

1. Địa điểm: Phòng tiếp công dân của UBND xã Lạc Đạo được bố trí tại UBND xã Lạc Đạo - Địa chỉ: Thôn Nghĩa Lộ, xã Lạc Đạo, tỉnh Hưng Yên.

2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tiếp các tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và Chủ tịch UBND xã theo đúng quy định pháp luật.

3. Thời gian tiếp công dân thường xuyên thực hiện vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định).

4. Lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã:

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ **02 ngày/tháng** vào các **ngày 10 và 25 hằng tháng**. Nếu trùng vào ngày Lễ, Tết hoặc ngày nghỉ theo quy định thì tổ chức tiếp vào ngày làm việc kế tiếp. Đồng thời, thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân năm 2013.

Trường hợp Chủ tịch UBND xã đi công tác theo kế hoạch của cấp trên hoặc bận công việc đột xuất khác thì phân công cho 01 đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân

Lịch tiếp công dân của UBND xã và Chủ tịch UBND xã được niêm yết công khai tại UBND xã (nơi bố trí phòng tiếp công dân) và đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã.

II. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân, làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cá nhân người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là công dân), người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; đối với các đơn vị có quy định về trang phục thì mặc trang phục ngành theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu 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, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

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; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu công dân 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 yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

IV. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

A. Quyền của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

1. Xuất trình căn cước hoặc thẻ căn cước công dân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; chấp hành nội quy tiếp công dân, tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân. 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 đã trình bày được người tiếp công dân ghi chép lại. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, cơ quan, tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại khu vực tiếp công dân.

3. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào Phòng tiếp công dân.

4. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp công dân.

5. Công dân lấy số và được tiếp theo thứ tự, trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trường hợp nhiều người (Từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử từ 01 đến 02 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Phòng tiếp công dân.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân không chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích (Rượu, bia...), người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

3. 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;

4. 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;

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật cụ thể tại Điều 4 - Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 quy định việc từ chối tiếp công dân như sau:

- Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, 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 bảo đảm an ninh, trật tự;

- Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

- 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 đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

- Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

- Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các tổ chức, cá nhân đến Ủy ban nhân dân xã phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật

2. Văn phòng HĐND&UBND xã niêm yết Nội quy này tại Ủy ban nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã những vấn đề vướng mắc, phát sinh, trường hợp cần thiết, đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
