

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Số: **8190** /QĐ-UBND

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

Đà Nẵng, ngày **14** tháng **11** năm **2014**

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân  
tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Đà Nẵng

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Theo đề nghị của Ban Tiếp công dân thành phố Đà Nẵng và đề nghị của Chánh Văn phòng UBND thành phố,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Đà Nẵng.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND thành phố; Trưởng ban Ban Tiếp công dân; Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- UB Mặt trận TQVN thành phố;
- CT, các PCT UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- Công an Thành phố;
- Ủy ban kiểm tra Thành ủy;
- Ban Nội chính Thành ủy;
- Văn phòng Thành ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND thành phố;
- CVP, các PCVP UBND thành phố;
- Niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố;
- Cổng thông tin điện tử thành phố;
- Lưu VT, NCCP, TCD.



Văn Hữu Chiến

**NỘI QUY**

**Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Đà Nẵng**  
*Ban hành kèm theo Quyết định số 2190 ngày 14 tháng 11 năm 2014*  
*của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng*

Người tiếp công dân và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Đà Nẵng thực hiện các quy định sau đây.

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

**1. Khi đến nơi 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 nơi 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. Nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;
- c) Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không tự do di 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



ngộ, 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 sẽ do chủ trì buổi tiếp công dân quyết định, nhưng không quá 5 người.

d) 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.

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

1. Trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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 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.

## **Điều 3. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi 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, 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 cố tình 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. Công an bảo vệ có trách nhiệm bảo vệ Trụ sở và buổi tiếp công dân; buộc người vi phạm Nội quy tiếp công dân ra khỏi Trụ sở Tiếp công dân của thành phố theo yêu cầu của người chủ trì buổi tiếp công dân và 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. Thời gian tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc.

\* Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30

\* Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 30

\* Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại Trụ sở Tiếp công dân thành phố.

2. Chủ tịch UBND thành phố, lãnh đạo các cơ quan liên quan tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân hàng tháng được thông báo bằng văn bản niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố hoặc đăng tải trên cổng thông tin điện tử thành phố.

3. Ban Tiếp công dân thành phố phối hợp với đại diện Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố./.