ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 12/QĐ-UBND	*Hà Nội, ngày 03 tháng 01 năm 2019*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy về việc tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố.

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

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

Xét đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân 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 Hà Nội.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố; Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Thành phố; các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- VPCP, TTCP, BTP, BTNMT;
- TT Thành ủy, TT HĐNDTP;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- Văn phòng: Thành ủy, Đoàn ĐBQHTP, HĐND Thành phố;
- UBKT Thành ủy;
- Cổng Thông tin điện tử CP;
- Cục KTVB (BTP);
- Báo HNM, KTĐT, Đài PTTHHN, Cổng GTĐTTP;
- VPUB: CVP, các PCVP, các phòng CV, TT Tin học Công báo;
- Lưu: VT, BTCD MNgoc.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Chung

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố

(Ban hành kèm theo Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 03 tháng 01 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội).

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố tại số 34 phố Lý Thái Tổ, quận Hoàn Kiếm và số 20 Hoàng Diệu, quận Hà Đông (gọi tắt là Trụ sở Tiếp công dân) có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

2. Thời gian tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên từ thứ 2 đến thứ 5 hằng tuần:

+ Sáng từ: 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

- Ngày thứ 6, tổ chức phục vụ tiếp công dân của Đại biểu Quốc hội và tiếp công dân về vụ việc cụ thể theo kế hoạch.

- Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố:

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba của tuần thứ 3 hằng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì Ban Tiếp công dân Thành phố sẽ có thông báo thay đổi thời gian cụ thể).

+ Sáng từ: 8 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố được niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, đăng trên cổng thông tin điện tử Thành phố.

- Lịch tiếp công dân của các cơ quan tham gia tiếp công dân niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố theo quy định.

3. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Trụ sở Tiếp công dân.

4. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối 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.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Giấy Chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trong Trụ sở Tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở Tiếp công dân. Không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Trụ sở Tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, thẻ công chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng 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.

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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;

hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

7. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; 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.

8. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho Trưởng Ban Tiếp công dân và điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ làm công tác tiếp công dân tại Trụ sở.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân./.