

Số: 123/QĐ-CCB

Quảng Nam, ngày 31 tháng 01 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Hội Cựu chiến binh tỉnh Quảng Nam

### CHỦ TỊCH HỘI CỰU CHIẾN BINH TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;  
Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;  
Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;  
Căn cứ Pháp lệnh Cựu chiến binh Việt Nam ngày 07/10/2005;  
Căn cứ Điều lệ Hội Cựu chiến binh Việt Nam khóa VII ngày 31/12/2022;  
Căn cứ Quy định số 06/QĐ-CCB, ngày 20/9/2018 của BCH Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam về việc tiếp công dân của Hội Cựu chiến binh Việt Nam;  
Theo đề nghị của Ban TG-TC-KT Hội Cựu chiến binh tỉnh Quảng Nam.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này nội quy tiếp công dân tại Hội Cựu chiến binh tỉnh.

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

**Điều 3.** Trưởng Ban Phong trào - Văn phòng, Ban Tuyên giáo - Tổ chức-Kiểm tra và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Hội CCB huyện, thị xã, thành phố, Khối 487;
- Lưu: VT, TG, Cg26b.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Tấn Thành



# **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ HỘI CỰU CHIẾN BINH TỈNH QUẢNG NAM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 123/QĐ-CCB ngày 31 tháng 01 năm 2024  
của Chủ tịch Hội CCB tỉnh Quảng Nam)*

## **Điều 1. Tổ chức tiếp công dân**

1. Hội Cựu chiến binh tỉnh Quảng Nam tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc; Chủ tịch Hội CCB tiếp công dân vào ngày 05 hàng tháng, trường hợp ngày 05 hàng tháng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết hoặc do Chủ tịch Hội CCB bận công tác đột xuất thì được tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo. Tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết theo quy định.

2. Địa điểm tiếp công dân: Trụ sở Hội Cựu chiến binh tỉnh Quảng Nam, số 20 đường Trần Phú, phường Tân Thạnh, thành phố Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam.

3. Cán bộ được phân công tiếp công dân là: Trưởng ban Phong trào - Văn phòng, Trưởng ban Tuyên giáo - Tổ chức - Kiểm tra và Phó ban Kiểm tra Hội CCB tỉnh.

## **Điều 2. Thời gian tiếp công dân**

1. Buổi sáng bắt đầu từ 08 giờ 00 phút đến 10 giờ 30 phút;
2. Buổi chiều bắt đầu từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

## **Điều 3. Phạm vi tiếp công dân**

Hội Cựu chiến binh tỉnh tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là Cựu chiến binh, hội viên Hội Cựu chiến binh.
2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những nội dung có liên quan đến Cựu chiến binh, hội viên Hội Cựu chiến binh và Hội Cựu chiến binh các cấp.

## **Điều 4. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật và Điều lệ Hội Cựu chiến binh Việt Nam.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội Cựu chiến binh các cấp.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của người đến 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 hoặc cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một nội dung;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo;

d) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân cán bộ, hội viên CCB, CQN hoặc có liên quan đến CCB hoặc người tiếp công dân;

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

e) 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;

g) 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 giới thiệu; trường hợp người được ủy quyền phải xuất trình giấy ủy quyền;

b) 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;

c) 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;

d) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân; không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân;

đ) Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi nơi tiếp công dân của Hội CCB tỉnh, không ai được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

g) Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì cử đại diện vào làm việc với cán bộ tiếp công dân, tránh gây mất trật tự, náo loạn cơ quan làm việc.

## **Điều 6. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

1. Cán bộ tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề đeo huy hiệu, 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, giấy giới thiệu; 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, người đại diện hợp pháp của công dân. Lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng

cách ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Tận tình 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút danh của người khiếu nại, tố cáo khi được yêu cầu.

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.

8. Sau khi tiếp nhận đơn, thư khiếu nại tố cáo, cán bộ được phân công phải nghiên cứu, tham mưu Thường trực Hội CCB tỉnh xử lý và trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo; Trong trường hợp có liên quan đến các Ban khác thì phối hợp cùng tham mưu giải quyết.

#### **Điều 7. Những trường hợp được quyền từ chối tiếp công dân**

Cán bộ tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng mất khả năng kiểm soát hành vi do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng 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, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác 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 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, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. Đơn, thư giấu tên, mạo danh (nặc danh), đơn thư không phải người khiếu nại, tố cáo trực tiếp ký tên; đơn, thư, tố cáo không có địa chỉ, không có nội dung rõ ràng, cụ thể, không có cơ sở để thẩm tra xác minh; tố cáo các vụ việc đã được cấp có thẩm quyền xem xét, kết luận, hoặc tố cáo lại nhưng không cung cấp được thông tin, tình tiết mới làm thay đổi bản chất vụ việc; đơn đã được cấp trên có

thẩm quyền giải quyết.

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

**Điều 8: Thời gian tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo và trả kết quả.**

1. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết (kể cả ngày nghỉ); đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày (kể cả ngày nghỉ), kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý./.

**HỘI CỰU CHIẾN BINH TỈNH QUẢNG NAM**