

Số: /QĐ-UBND

Cương Chính, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân; Quy chế tiếp công dân
, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CƯƠNG CHÍNH

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/06/2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018; Luật tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Thực hiện 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;

Căn cứ Quyết định số 698/QĐ-UBND ngày 19/03/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên về việc thành lập ban tiếp công dân tỉnh Hưng Yên;

Căn cứ Quyết định số 544/QĐ-UBND ngày 10/04/2019 của Ủy ban nhân dân huyện Tiên Lữ về việc thành lập Ban tiếp công dân huyện Tiên Lữ;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng - thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân; Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

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

Điều 3. Các ông (bà): Văn phòng UBND xã, thủ trưởng các cơ quan, ban ngành, đoàn thể xã, trưởng thôn các thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (để báo cáo);
- TT ĐU- HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Như điều 3;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Văn Diệp

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2024
của Ủy ban nhân dân xã Cương Chính)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

Điều 2. Việc tiếp công dân nhằm mục đích

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình để xem xét, ra quyết định thụ lý giải quyết hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Ủy ban nhân dân xã bố trí 1 phòng làm việc riêng để tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp: quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo); phải có đủ sổ sách (theo mẫu) ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.

Điều 4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại nơi tiếp dân (trong trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì phân công cấp Phó tiếp thay và bố trí thời gian hợp lý tiếp công dân để đảm bảo theo quy định của pháp luật).

Điều 5. Đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận. Cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân phải tiến hành nghiên cứu, phân loại, xác định chính xác nội dung để xử lý, quản lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo luật định, nhưng không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước và người thi hành công

vụ; phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương II **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 7.

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm chung để Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã quản lý nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức công tác tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân. Khi cần thiết phân công Phó chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân.

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã giúp lãnh đạo xã tiếp công dân hàng tháng và đột xuất; Các ban ngành khác của UBND xã khi có yêu cầu về tiếp công dân phải kịp thời cử cán bộ đến tiếp theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 8. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân mỗi tuần một lần vào sáng thứ 3 hàng tuần. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp phụ trách, đồng thời bố trí cán bộ kiêm nhiệm giúp việc trong công tác tiếp công dân.

Điều 9. Việc bố trí lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (nêu tại các điều 7, 8) của Quy chế này nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì phải bố trí vào ngày làm việc tiếp sau đó. Khi cần thiết Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phải bố trí tiếp công dân đột xuất.

Điều 10. Cán bộ thường trực tiếp công dân có nhiệm vụ

1. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong ngày làm việc hành chính, hướng dẫn công dân chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện quyền, nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung đơn của công dân.

4. Cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

4.1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra, xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ.

4.2. Người vi phạm quy chế tiếp công dân.

5. Người phụ trách nơi tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo của người có trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng quy định.

7. Khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo (tối đa không quá 05 người).

8. Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp, nhưng qua nhiều kỳ tiếp, người khiếu nại, tố cáo thường xuyên đến nơi tiếp dân để khiếu nại, tố cáo, phải tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời với Thủ trưởng cơ quan tiến hành kiểm tra, có biện pháp chỉ đạo, đôn đốc cấp dưới xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 11. Trưởng Công an xã có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, đảm bảo an ninh trật tự nơi tiếp công dân; xử lý người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 12. Việc tiếp nhận, tham mưu, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện như sau: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao công chức Tư pháp - hộ tịch xã thực hiện.

Điều 13. Đối với đơn thư hoặc văn bản khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận phải thực hiện (*thực hiện theo điều 27 Luật Khiếu nại 2011*):

1. Đơn hoặc văn bản khiếu nại có đủ điều kiện do Luật Khiếu nại quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân, thì các ban ngành phải tham mưu xem xét kỹ; dự thảo kế hoạch, đề xuất hướng giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp của Điều 11, Luật Khiếu nại thì không thụ lý giải quyết nhưng phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Các vụ việc có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo thì hướng dẫn công dân viết đơn hoặc văn bản khiếu nại, tố cáo; tách riêng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn chưa giải quyết thì cán bộ tiếp dân đề xuất với lãnh đạo xã có biện pháp kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cấp dưới.

5. Đơn khiếu nại do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân và các thành viên của Mặt trận Tổ quốc hoặc cơ quan báo chí chuyên đến: Thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã thì phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyên đơn đến biết; nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì gửi trả lại và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyên đơn đó biết.

Điều 14. Đối với đơn thư hoặc thông tin tố cáo:

1. Khi nhận được tố cáo thì người nhận đơn hoặc thông tin tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

1.1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý nếu có yêu cầu.

Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 10 ngày.

1.2. Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

1.3. Tố cáo được thụ lý giải quyết và có quyết định xử lý vi phạm (nếu có), nếu người tố cáo vẫn tiếp tục gửi đơn tố cáo kèm theo chứng cứ mới thì Chủ tịch UBND xã phải chỉ đạo xem xét lại hoặc trực tiếp đối thoại với người tố cáo để làm rõ nội dung còn tố cáo.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

2.1. Đơn tố cáo mà không ghi tên, không có chữ ký trực tiếp của người tố cáo, không ghi địa chỉ, sao chụp chữ ký hoặc tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

2.2. Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

2.3. Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

3. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì UBND xã, tổ chức nhận được tố cáo có trách nhiệm chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì Ủy ban nhân dân xã, tổ chức nhận được tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

Điều 15. Quản lý đơn thư

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo đến Ủy ban nhân dân, cơ quan, đơn vị đều phải được tiếp nhận, xử lý, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi, quản lý đơn theo mẫu đã quy định thống nhất và lưu giữ theo chế độ quy định.

2. Đơn thư trùng lặp nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, thực hiện việc lưu trữ theo thời gian do cấp, ngành quy định.

3. Đơn thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, ban ngành nào giải quyết phải tiến hành thiết lập hồ sơ theo đúng trình tự, thủ tục giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và thực hiện lưu trữ hồ sơ theo chế độ quy định.

Điều 16. Các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị thì sau buổi tiếp công dân, cán bộ thường trực tiếp dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thường xuyên nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của địa phương, đơn vị; chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 18. Các ban, ngành của xã bố trí cán bộ có kiến thức về chính sách pháp luật, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã.

Điều 19. Hàng tháng, quý, năm phải chỉ đạo tổng hợp, thống kê, báo cáo đánh giá về công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi về Ủy ban nhân dân huyện đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

Điều 20. Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình các đơn vị tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân xã Cương Chính để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CƯƠNG CHÍNH**

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

NỘI QUY

Tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của UBND xã Cương Chính

(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-UBND ngày /01/2024 của UBND xã Cương Chính)

I. Đối với công dân (người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh):

1. Có các quyền sau đây:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- 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.
- các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ và tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- Trình bày sự 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.
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
- 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 nghị, phản ánh.
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

3. Không được có các hành vi sau đây:

- Can thiệp, nghe, dự việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người khác.
- mang theo các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí hoặc súc vật vào nơi tiếp công dân.
- Quay phim, ghi hình, ghi âm tại phòng, tiếp dân; trừ trường hợp có sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân.
- Lưu lại nơi tiếp công dân đến khi hết giờ làm việc.

II. Đối với cán bộ, công chức (người tiếp công dân):

1. Có các quyền và nghĩa vụ sau đây:

- a) Phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ hoặc phù hiệu theo quy định.
- b) 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).
- c) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.
- d) Có thái độ phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
- đ) 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.
- e) 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.
- g) 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.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- a) 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.
- b) 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 tiếp công dân.
- c) Người khiếu nại, tố cáo về việc đã được giải quyết, 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 mà không có tình tiết mới làm thay đổi nội dung đã giải quyết.
- d) Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại không hợp pháp;
- đ) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

III. Thời gian và lịch tiếp công dân

Thời gian tiếp công dân vào giờ hành chính tất cả các ngày làm việc trong tuần (*trừ các ngày nghỉ lễ, nghỉ tết*).