

Số: **0523**/QĐ-UBND

Đắk Lắk, ngày **23** tháng **7** năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Đắk Lắk

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Đắk Lắk.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 3568/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Đắk Lắk; Quyết định số 1692/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Phú Yên về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Phú Yên; Quyết định số 1177/QĐ-UBND ngày 03/7/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh Phú Yên về việc bổ sung Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Phú Yên ban hành kèm theo Quyết định số 1692/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2014 và có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh; người tiếp công dân; lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự; nhân viên bảo vệ, phục vụ và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Đảng ủy UBND tỉnh; Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBKT Tỉnh ủy; Ban NC Tỉnh ủy;
- VP Tỉnh ủy; VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Viện KSND Tỉnh; Công an Tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành Tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng thuộc VP UBND tỉnh;
- Niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;
- Trung tâm CN & CTTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TCD.



Tạ Anh Tuấn

NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH ĐẮK LẮK
(Ban hành kèm theo Quyết định số **0523** /QĐ-UBND ngày **23** tháng **7** năm 2025
của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk)

Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Đắk Lắk (gọi tắt là *Trụ sở Tiếp công dân*) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân; người tiếp công dân; lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự, bảo vệ, phục vụ tại Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm các quy định sau:

I. ĐỐI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Khi đến Trụ sở 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) Được tiếp theo thứ tự, nội dung đã đăng ký, trừ trường hợp đặc biệt sẽ do người chủ trì buổi tiếp công dân quyết định.

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

2. Khi đến Trụ sở 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; xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu là người được ủy quyền), văn bản cử người đại diện (nếu là người được cử đại diện);
- b) 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;
- c) Phải mặc trang phục chỉnh tề; 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 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.
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ;
- đ) Giữ gìn vệ sinh, trật tự tại khu vực Trụ sở tiếp công dân; phải tự bảo quản và sắp xếp gọn gàng hồ sơ, tài liệu, đồ dùng mang theo; không được di chuyển, làm hư



hàng tài sản tại Trụ sở Tiếp công dân; không được mang băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật công kênh, vũ khí, hung khí, chất nổ, chất gây cháy, chất độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm sử dụng khác theo quy định của pháp luật vào khu vực Trụ sở tiếp công dân; không được đưa người mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều chỉnh hành vi, súc vật vào Trụ sở tiếp công dân; không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người khác; không được tự ý đi vào các phòng làm việc của công chức, nhân viên tại Trụ sở Tiếp công dân;

e) Việc quay phim, ghi hình, chụp ảnh, ghi âm phải được sự đồng ý của người tiếp công dân;

g) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện theo quy định của pháp luật để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (có từ 05 người đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người).

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

k) Hết giờ làm việc, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại Trụ sở tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu, bảng tên theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu là người được ủy quyền), văn bản cử người đại diện (nếu là người được cử đại diện) và các giấy tờ khác theo quy định của pháp luật; 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; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp 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 theo quy định.

4. Giữ bí mật thông tin của người tố cáo theo quy định pháp luật.

5. 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.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Được quyền từ chối không tiếp những trường hợp vi phạm nội quy tiếp công dân.

III. LỰC LƯỢNG LÀM NHIỆM VỤ ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ VÀ NHÂN VIÊN BẢO VỆ, PHỤC VỤ

1. Chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, phù hiệu, bảng tên theo quy định.

2. Thực hiện đúng nhiệm vụ được phân công và pháp luật quy định; chấp hành sự chỉ đạo, điều hành của người chủ trì buổi tiếp công dân, Trưởng Ban Tiếp công dân.

3. Chấp hành nghiêm nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Trụ sở 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 một 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 khác vi phạm nội quy tiếp công dân;

3. Người 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.

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

V. XỬ LÝ NHỮNG TRƯỜNG HỢP VI PHẠM

1. Những người vi phạm nội quy tiếp công dân và các vi phạm pháp luật khác tại Trụ sở tiếp công dân thì tùy từng trường hợp cụ thể có thể bị buộc rời khỏi Trụ sở tiếp công dân hoặc bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Người có nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự, bảo vệ buổi tiếp công dân có trách nhiệm thi hành lệnh của chủ trì buổi tiếp công dân, phối hợp chặt chẽ với người có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

VI. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân thường xuyên của công chức làm công tác tiếp công dân chuyên trách thực hiện tại Trụ sở Tiếp công dân, trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần);

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30;

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

2. Tiếp công dân định kỳ của Bí thư Tỉnh ủy vào ngày 15 hàng tháng; Lãnh đạo Đoàn đại biểu Quốc hội và Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh vào ngày 25 hàng tháng; Chủ tịch UBND tỉnh vào ngày 28 hàng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết hoặc bận công tác đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể);

3. Lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Bí thư Tỉnh ủy, Lãnh đạo Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh được niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng./.

