

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN  
TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2824/QĐ-UBND ngày 26/12/2023  
của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Nam)*

**Điều 1. Thời gian và lịch tiếp công dân**

**1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh vào các ngày làm việc**

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

**2. Lịch tiếp công dân của Bí thư Tỉnh ủy, Đại biểu Quốc hội, Thường trực HĐND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh**

- Thực hiện theo Quy chế phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

- Lịch tiếp công dân định kỳ được thông báo bằng văn bản, niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh hoặc công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

**Điều 2. Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp khiếu nại thì xuất trình thêm giấy giới thiệu, giấy ủy quyền hoặc các loại giấy tờ khác có liên quan (nếu có). Trang phục lịch sự, tuân thủ quy chế, nội quy tiếp công dân và có thái độ đúng mực, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

2. Trình bày trung thực, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung đã trình bày.

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày, việc cử đại diện thực hiện như sau: Từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện, từ 10 người trở lên thì cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhưng quyền lợi và nghĩa vụ độc lập với nhau thì thực hiện như trường hợp riêng lẻ.

4. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.

5. Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm danh dự, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người thi hành công vụ.

6. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung, không mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật; không được mang, sử dụng khẩu hiệu, băng rôn, các loại giấy tờ không được phép theo quy định tại khu vực Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

7. Không được tự ý quay phim, ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân lên mạng xã hội nếu không được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân. Trường hợp công dân có nhu cầu trích xuất dữ liệu ghi hình tiếp công dân thì liên hệ với Ban Tiếp công dân tỉnh để xem xét, việc cung cấp dữ liệu với điều kiện phải đảm bảo theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin, Luật Bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan.

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

### **Điều 3. Đối với người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục lịch sự, đeo thẻ công chức, đối với các đơn vị có quy định về trang phục thì phải mặc trang phục ngành theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Lắng nghe ý kiến trình bày của công dân, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân về những nội dung liên quan do công dân trình bày. Có thái độ đúng mực, đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong công tác tiếp công dân.

4. Hướng dẫn, giải thích cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành nghiêm chỉnh 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; tiếp nhận đơn hoặc hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, cá nhân có thẩm quyền.

5. Không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

7. Yêu cầu người có hành vi vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, đề nghị cơ quan chức năng giải quyết theo quy định.

#### **Điều 4. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hay một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức và điều khiển hành vi.

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, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Tổ chức thực hiện**

1. Tổ chức, cá nhân đến Trụ sở tiếp công dân tỉnh phải chấp hành nghiêm quy định của pháp luật và Nội quy này. Trường hợp vi phạm Nội quy tiếp công dân và các hành vi vi phạm pháp luật khác tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

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