

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Sở Nội vụ**

**GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;*

*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;*

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

*Căn cứ Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND, ngày 02/02/2015 của UBND tỉnh về việc ban hành quy định về tổ chức tiếp công dân của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh;*

*Căn cứ Quyết định số 16/2025/QĐ-UBND, ngày 20/02/2025 của UBND tỉnh Phú Yên ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Sở Nội vụ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 961/QĐ-SNV, ngày 10/12/2021 về việc ban hành nội quy tiếp công dân của Sở Nội vụ.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở; các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- GD, các PGD Sở;
- Như Điều 3;
- Website Sở Nội vụ;
- Niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của Sở;
- Lưu: VT, TTr.

**GIÁM ĐỐC**

**Trương Ngọc Tuấn**

## NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày /3/2025  
của Giám đốc Sở Nội vụ)

### I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân khi đến địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ và đơn vị, cá nhân làm nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân phải chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật về tiếp công dân và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Thời gian tiếp công dân

a) Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

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

b) Tiếp công dân thường xuyên

Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân của Sở Nội vụ trong giờ hành chính, vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật).

c) Tiếp công dân của Lãnh đạo Sở

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng; nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cần thiết theo quy định.

3. Địa điểm tiếp công dân

Tại Phòng Tiếp công dân của Sở Nội vụ, địa chỉ số 02A Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 7, thành phố Tuy Hòa, tỉnh Phú Yên.

4. Các hành vi bị nghiêm cấm

a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;

c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

d) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;

đ) Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân;

- e) Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;
- f) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;
- g) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **II. ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ 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;
- 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) 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 nghĩa vụ sau đây:**

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Trang phục chỉnh tề, có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân, không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị để kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ;
- 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) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không được tự do đi lại trong Trụ sở tiếp công dân, không đem theo chất nổ, chất gây cháy, vũ khí, các chất bị cấm sử dụng; không đưa người bị mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều khiển

hành vi của mình, trẻ em, súc vật vào nơi tiếp công dân; không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người khác;

e) Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân;

f) Trường hợp nhiều người (có từ 05 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) 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;

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

h) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

### **III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc 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 (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng những 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, 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 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. Yêu cầu người vi phạm nội quy 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.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

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

#### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp sau đây khi đã giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp:

1. 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.

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 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 đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại, tố cáo không hợp pháp.

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

#### **V. VỀ GHI ÂM, GHI HÌNH TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ NỘI VỤ**

1. Công dân đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ được phép ghi âm, ghi hình khi được sự đồng ý của người tiếp công dân.

2. Vị trí đặt thiết bị ghi âm, chụp ảnh, quay phim phải được người tiếp công dân và công dân thống nhất trước buổi tiếp, đảm bảo không làm lộ bí mật người tố cáo, thông tin tài liệu tố cáo của công dân khác hoặc xâm phạm về hình ảnh của công dân khác khi họ đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nội vụ.

3. Việc ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian bắt đầu - thời gian kết thúc; file dữ liệu ghi âm, ghi hình buổi tiếp dân được cơ quan và công dân lưu giữ, cam kết sử dụng dữ liệu đúng quy định pháp luật.

4. Không được phát livestream trên mạng xã hội hoặc phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân ra bên ngoài khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

## **VI. 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 mà 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 vệ buổi tiếp công dân có trách nhiệm thi hành lệnh của người chủ trì buổi tiếp công dân phối hợp chặt chẽ với người có thẩm quyền lập đầy đủ các thủ tục buộc người vi phạm rời khỏi Trụ sở tiếp công dân hoặc tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật./.