

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ, ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2309/QĐ-UBND
ngày 16 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Điểm Tiếp công dân tỉnh (gọi tắt là *Trụ sở Tiếp công dân*) có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

2. Hình thức tiếp công dân bao gồm tiếp công dân trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh (địa chỉ: số 232 Phan Bội Châu, phường Cẩm Thành, tỉnh Quảng Ngãi), Điểm Tiếp công dân tỉnh (địa chỉ: số 281 Bà Triệu, phường Kon Tum, tỉnh Quảng Ngãi) và tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

3. Thời gian làm việc trong ngày tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh (từ thứ Hai đến thứ Sáu):

Sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30.

Chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

Trong đó thời gian tiếp công dân trong ngày là:

Sáng: từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30.

Chiều: từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30.

4. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Lãnh đạo tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân bắt đầu vào lúc 08 giờ 30 phút **ngày 15 hằng tháng** (trường hợp trùng vào ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, tết thì ngày tiếp dân định kỳ là ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ).

- Lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng và trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, cụ thể được thông báo bằng văn bản, niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013. Thời gian, địa điểm, thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định.

6. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, băng rôn, khẩu hiệu hoặc những vật phẩm khác không bảo đảm an toàn, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự vào Trụ sở Tiếp công dân.

7. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước,

người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Khi đến làm việc, công dân phải nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu. Trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nêu rõ yêu cầu; 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 liên quan đến nội dung vụ việc; tôn trọng sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Trụ sở Tiếp công dân hoặc có hành vi xâm hại, đe dọa, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (*từ 05 người trở lên*) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở Tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở Tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải kiểm tra văn bản ủy quyền hợp pháp; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, 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 tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo và các thông tin thuộc phạm vi bảo mật theo quy định.

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. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho người phụ trách Trụ sở Tiếp công dân biết và liên hệ Trung tâm Y tế đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải chấp hành nghiêm quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ tiếp công dân tại Trụ sở.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do uống rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, 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 cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

3. Người khiếu nại, tố cáo đối với vụ việc đã được 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 yêu cầu, 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 trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân; xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự; người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

6. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

7. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

8. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

9. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới.

10. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

11. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

Tùy theo trường hợp từ chối tiếp công dân mà người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp hoặc người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.

V. LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Công an tỉnh chỉ đạo các phòng nghiệp vụ, Công an phường Cẩm Thành, Công an phường Kon Tum và lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân thu thập tài liệu, chứng cứ, lập biên bản, xử lý nghiêm các trường hợp lợi dụng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối an ninh, trật tự, vi phạm Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân theo quy định của pháp luật./.
