

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân**  
**tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Bình Định**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015 ;*

*Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22/6/2015;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/11/2011;*

*Căn cứ 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 một số điều của Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo năm 2011;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân năm 2013;*

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh (địa chỉ 28 đường Nguyễn Trãi, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 30 tháng 7 năm 2018 và thay thế Quyết định số 17/2016/QĐ-UBND ngày 23/02/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định.

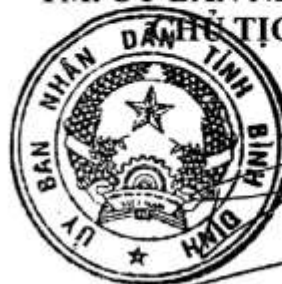
Ban Tiếp công dân tỉnh niêm yết Nội quy tiếp công dân để mọi tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh biết, chấp hành và theo dõi việc thực hiện Nội quy này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, công dân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /


**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Chính phủ;
- Cục VBQPPL (Bộ Tư pháp);
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- UBKT Tỉnh ủy;
- Sở Tư pháp;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Ban TCD tỉnh;
- Lưu: VT, TTCB. *tb*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



*[Handwritten signature]*  
Hò Quốc Dũng

 **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN  
TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 34/2018/QĐ-UBND ngày 20/7/2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định)

**Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Nội quy này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Bình Định.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Áp dụng cho các cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân và người thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Bình Định.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được tiến hành đúng định kỳ, đúng thời gian tại Trụ sở Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định.
2. Việc Tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

**Chương II. NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

**Điều 4. Định kỳ Tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức đối thoại tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tháng vào ngày 15 hàng tháng tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, số nhà 28 đường Nguyễn Trãi, thành phố Quy Nhơn (nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ, thì sẽ tiếp vào ngày làm việc tiếp theo).
2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ tiếp và xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quy định tại Điều 21 Luật Khiếu nại năm 2011 và khoản 4, Điều 13 của Luật Tố cáo năm 2011.
3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh không tiếp, không thụ lý giải quyết và giao cho Ban Tiếp công dân tỉnh trả lời, hướng dẫn những trường hợp không thuộc thẩm

quyền giải quyết quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011 và khoản 2, Điều 20 Luật Tố cáo năm 2011.

#### **Điều 5. Nhiệm vụ của Ban Tiếp công dân tỉnh.**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh trực tiếp tiếp công dân thường xuyên vào giờ làm việc hành chính với nhiệm vụ hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật; tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, tổng hợp báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết.

#### **Điều 6. Công dân đến Trụ sở tiếp công dân tỉnh thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo có quyền:**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung mình trình bày;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 7. Công dân đến Trụ sở tiếp công dân tỉnh thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo có nghĩa vụ:**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc nêu rõ họ tên, địa chỉ, tuân thủ Nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân;
2. 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 của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;
3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
4. Việc tiếp công dân phải theo thứ tự, người đến trước tiếp trước, người đến sau tiếp sau. Người nói, người nghe, không gây mất trật tự ồn ào tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh. Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày. Người đại diện phải là người khiếu nại, việc cử đại diện được thực hiện như sau:
  - a) Trường hợp có từ 5 đến 10 người khiếu nại thì cử 1 hoặc 2 người đại diện;
  - b) Trường hợp có từ 10 người khiếu nại trở lên thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người.
5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
6. Hết giờ làm việc, công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh và kiến nghị không được lưu trú tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

#### **Điều 8. Khi tiếp công dân, cán bộ, công chức tiếp công dân có trách nhiệm:**

1. Lắng nghe ý kiến trình bày của công dân, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân về những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Ứng xử có văn hoá, phong cách, thái độ làm việc ân cần, hòa nhã, thận trọng, quan điểm đúng đắn và cương quyết;

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

3. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì tiếp nhận đơn để trình cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý;

4. Đơn không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

5. Đơn khiếu nại, tố cáo đã có quyết định có hiệu lực pháp luật hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng chính sách, pháp luật nay công dân khiếu nại, tố cáo lại nhưng không cung cấp được chứng cứ, tình tiết nào mới thì trả lời, giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành;

#### **Điều 9. Những trường hợp nghiêm cấm.**

1. Cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

2. Cấm mang chất nổ, chất cháy, vũ khí, chất độc, chất gây ô nhiễm môi trường, dịch bệnh, trẻ em, súc vật vào Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;

3. Tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân;

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

#### **Điều 10. Thời gian tiếp công dân.**

1. Thời gian tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân:

- Sáng từ: 07 giờ 30 đến 11 giờ 30.

- Chiều từ: 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

2. Trường hợp những vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài thì thời gian tiếp công dân do người chủ trì buổi tiếp công dân xem xét quyết định.

#### **Điều 11. Những trường hợp từ chối tiếp công dân.**

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 nơi 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.

### Chương III. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

#### Điều 12. Xử lý những trường hợp vi phạm.

Cán bộ và công dân khi đến Trụ sở tiếp công dân của tỉnh phải nghiêm túc chấp hành Nội quy này; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

#### Điều 13. Tổ chức thực hiện.

1. Ban Tiếp công dân tỉnh – Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Nội quy này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Ban Tiếp công dân tỉnh – Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *anh*



Hồ Quốc Dũng