

Số: 152/QĐ-TTr

Lạng Sơn, ngày 06 tháng 8 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn**

**CHÁNH THANH TRA TỈNH**

Căn cứ Luật Tiếp công dân 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;

Căn cứ Quyết định số 18/2024/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2024 của UBND tỉnh Lạng Sơn về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn;

Căn cứ Quyết định số 121/QĐ-TTr ngày 25 tháng 7 năm 2024 của Chánh Thanh tra tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng và các Phòng nghiệp vụ của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Giám sát, Thẩm định và Xử lý sau thanh tra.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các quy định về tiếp công dân trước đây của Thanh tra tỉnh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng nghiệp vụ; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến Thanh tra tỉnh để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (thi hành);
- UBND tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- Văn phòng, các phòng NV;
- Lưu: VT, TTM.

**CHÁNH THANH TRA**



**Đậu Trường An**



**NỘI QUY**  
**TIẾP CÔNG DÂN CỦA THANH TRA TỈNH**  
(*Kèm theo Quyết định số: 152/QĐ-TTr, ngày 06/8/2024*  
của Chánh Thanh tra tỉnh)

## I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Nơi tiếp công dân của Thanh tra tỉnh Lạng Sơn được bố trí tại Phòng Tiếp công dân (tầng 1) Thanh tra tỉnh, là nơi để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan Thanh tra tỉnh.

2. Thời gian làm việc trong ngày

- Sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Thời gian tiếp công dân trong ngày là:

- Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Lịch tiếp công dân:

- Tiếp công dân thường xuyên: công chức được phân công tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

- Tiếp công dân định kỳ: Chánh Thanh tra tỉnh tiếp công dân vào ngày 25 hàng tháng. Nếu trùng vào ngày lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp sau ngày nghỉ.

4. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào nơi Tiếp công dân.

5. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại nơi Tiếp công dân; vu cáo, 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. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân như: Căn cước hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp; giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Tuân thủ sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân hoặc nhân viên phục vụ.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự đăng ký; trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của công chức 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 tại nơi tiếp công dân và Trụ sở cơ quan Thanh tra tỉnh, hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan.

5. Trường hợp có từ 05 đến 10 người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử 01 hoặc 02 người đại diện; trên 10 người thì cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với công chức tiếp công dân.

6. Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo.

7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo Thanh tra tỉnh và công chức tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự và không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản tại nơi Tiếp công dân và của cơ quan Thanh tra tỉnh.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi nơi tiếp công dân, không ai được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến nơi Tiếp công dân của Thanh tra tỉnh phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

### **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, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; thực hiện đúng quy tắc ứng xử của người làm công tác tiếp công dân theo quy định tại Thông tư số 01/2021/TT-TTCT ngày 11/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành quy định Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

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 (trường hợp được ủy quyền), văn bản cử người đại diện (trường hợp cử người đại diện); 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, 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 công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định; giải thích tuyên truyền cho công dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật Thông báo kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

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 cho công dân.

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

7. 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.

8. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho Văn phòng biết và thông tin cho cơ sở y tế nơi gần nhất đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu.

#### **IV. TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG HỢP SAU**

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 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường tại nơi Tiếp công dân hoặc người có hành vi khác vi phạm Nội quy tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, bôi nhọ đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

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

---