

## NỘI QUY

### Tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STTTT ngày 19 tháng 6 năm 2023  
của Sở Thông tin và Truyền thông)

## I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

**1. Nơi tiếp công dân của Sở:** Được bố trí tại phòng Thanh tra, tầng 1 Sở Thông tin và Truyền thông, địa chỉ: Số 01, đường Mai Thê Chuẩn, phường Chi Lăng, thành phố Lạng Sơn, là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Sở Thông tin và Truyền thông.

### 2. Trong khu vực tiếp công dân nghiêm cấm mọi hành vi

- Mang, sử dụng trái phép vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ.
- Căng, treo khẩu hiệu, băng rôn; dán các loại giấy tờ trên tường trong khu vực tiếp công dân.
- Gây rối trật tự công cộng, vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của các cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc có hành động cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ.
- Tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm trong phòng tiếp công dân hoặc khu vực tiếp công dân.

### 3. Nghiêm cấm các hành vi

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- 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.
- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

h) Vi phạm các quy định khác trong tiếp công dân.

**4. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây**

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**II. NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CÓ QUYỀN, NGHĨA VỤ**

**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.

f) Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo; đề nghị được bảo vệ theo quy định của pháp luật.

**2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:**

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

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) Trường hợp nhiều 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.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **III. CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN CÓ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

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, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

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.

### **IV. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN**

1. Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày 25 hằng tháng, nếu các ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ hằng tuần, nghỉ lễ, tết thì ngày tiếp công dân sẽ được tiến hành vào ngày làm việc tiếp theo. Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền

thông tiếp công dân sau khi công dân đã đăng ký nội dung trình bày với Lãnh đạo Thanh tra Sở (*thông qua cán bộ tiếp công dân*).

2. Cán bộ, công chức Thanh tra Sở tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

3. Các buổi tiếp công dân được tiến hành trong ngày làm việc hành chính, thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút./.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trọng Hùng**