



## **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

*(Trích Quy chế tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai  
ban hành kèm theo Quyết định số 81/QĐ-STTTT ngày 24 tháng 9 năm 2013)*

### **I. THỜI GIAN, LỊCH, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

- Thời gian tiếp công dân: Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.
  - + Buổi sáng: Từ 7<sup>h</sup>00' đến 11<sup>h</sup>00';
  - + Buổi chiều: Từ 13<sup>h</sup>00' đến 17<sup>h</sup>00'.
- Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông tiếp công dân định kỳ vào các ngày 01 và 15 hằng tháng (trường hợp các ngày này trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì thực hiện vào ngày kế tiếp).
- Địa điểm tiếp công dân: Phòng họp của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (địa chỉ: Tầng 1, Trụ sở Liên cơ quan, số 17 Trần Hưng Đạo, Tp. Pleiku, tỉnh Gia Lai).

### **II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN**

#### **- Công dân có quyền:**

- + Được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật;
- + Được hướng dẫn, giải thích về quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật;
- + Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung vụ việc;
- + Được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân;
- + Đối với trường hợp tố cáo, được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

#### **- Công dân có nghĩa vụ:**

- + Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ Quy chế, Nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân;
- + Trình bày trung thực sự việc, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp của mình và ký tên hoặc điểm chỉ để xác nhận những nội dung đã trình bày;
- + Giữ gìn trật tự, vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ hoặc các loại phương tiện, hung khí khác có thể xâm hại đến an ninh, trật tự nơi tiếp công dân;
- + Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối, mất trật tự; vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ.

### **III. NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP DÂN**

#### **- Công chức tiếp công dân có trách nhiệm, nhiệm vụ:**

- + Trang phục phải chỉnh tề, đeo thẻ công chức, có dán ảnh, ghi rõ cơ quan, họ tên, chức danh, số hiệu theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại nơi quy định, không được tiếp tại nhà riêng hoặc các địa điểm khác;
- + Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở. Nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết thì giải thích, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
- + Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, không gây phiền hà, sách nhiễu, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp của công dân;
- + Lắng nghe công dân trình bày đầy đủ về nội dung sự việc và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị hướng dẫn giải quyết tranh chấp theo đúng quy định của pháp luật. Ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày;
- + Không tiết lộ những thông tin, hồ sơ, tài liệu, bút tích, địa chỉ... của công dân (những đối tượng, nội dung theo quy định của pháp luật phải giữ bí mật).

#### **- Công chức tiếp công dân có quyền hạn:**

- + Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân; trình bày trung thực, đầy đủ, rõ ràng về các nội dung của vụ việc; cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan; lý do và những yêu cầu giải quyết. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và yêu cầu ký tên xác nhận;
- + Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét và có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho công dân;
- + Không tiếp những người đang trong tình trạng sử dụng chất kích thích, say rượu, tâm thần và người có hành vi vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân;
- + Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì yêu cầu các công dân cử đại diện trình bày.