

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân**  
**tại Sở Tài nguyên và Môi trường**

**GIÁM ĐỐC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG**

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 02 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 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này bản Nội quy tiếp công dân tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Nội quy tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường được ban hành tại Quyết định số 69/QĐ-STNMT ngày 01 tháng 4 năm 2016 của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh hết hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành Nội quy kèm theo Quyết định này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- GD Sở, các PGD Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- TT CNTT TN&MT (để đăng tải);
- Lưu: VT, VP, TTr3,5.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Đức Hạnh**

## **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STNMT ngày 13/8/2019 của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường)*

### **I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG:**

1. Công dân khi đến phòng Tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường và đơn vị, cá nhân làm nhiệm vụ tại phòng Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Thời gian tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân:

- Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (*trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định*).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở tại Trụ sở cơ quan: Giám đốc Sở TN&MT (*hoặc ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở*) trực tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 ngày vào ngày 10 và 25 hàng tháng (*nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ lễ hoặc ngày nghỉ hàng tuần sẽ chuyển sang ngày làm việc tiếp theo*).

4. Các hành vi nghiêm cấm:

- 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.

- Vi phạm các quy định khác trong Quy chế phối hợp tiếp công dân.

## **II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN:**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*) như: Giấy Chứng minh nhân dân hoặc Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại cơ quan.

3. Công dân đến cơ quan được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của người 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 cơ quan hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người 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 người 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 quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

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

9. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi cơ quan, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

## **III. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN:**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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 hoặc 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, chuyên 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. 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. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN:**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong 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 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 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### **V. VỀ GHI ÂM, GHI HÌNH KHI ĐẾN LÀM VIỆC TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRỤ SỞ CƠ QUAN:**

Công dân đến làm việc tại phòng Tiếp công dân của trụ sở cơ quan được phép ghi âm, ghi hình sau khi được sự đồng ý của công chức tiếp công dân.

Vị trí đặt thiết bị ghi âm, chụp ảnh, quay phim phải được công chức tiếp công dân và công dân thống nhất trước buổi tiếp, đảm bảo không làm lộ bí mật người tố cáo, thông tin tài liệu tố cáo của công dân khác hoặc xâm phạm về hình ảnh của công dân khác khi họ đến làm việc tại phòng Tiếp công dân của trụ sở cơ quan.

Việc ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian bắt đầu - thời gian kết thúc, file dữ liệu ghi âm, ghi hình buổi tiếp dân được cơ quan và công dân lưu giữ, cam kết sử dụng dữ liệu đúng quy định pháp luật, không được phát livestream trên mạng xã hội hoặc các hình thức phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân ra bên ngoài.

#### **VI. LẬP BIÊN BẢN XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

Lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật đối với người có hành vi gây rối an ninh, trật tự tại trụ sở cơ quan, cản trở các hoạt động bình thường của cơ quan, của người thi hành công vụ; không thực hiện đúng quy định về ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân

theo Nội quy tiếp công dân tại trụ sở cơ quan hoặc có các hành vi vi phạm khác trong Nội quy tiếp công dân tại trụ sở cơ quan; lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng lôi kéo, kích động, xúi giục người khác tụ tập đông người khiêu khích trái pháp luật; vu khống, nói xấu, xuyên tạc đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, lãnh đạo tỉnh, cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Trụ sở cơ quan.

## **GIÁM ĐỐC**